

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ**

**CAMPUS UNIVERSITARIO
DR. HECTOR USCOCOVICH BALDA.**

TRABAJO DE TITULACIÓN:

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO**

TEMA:

**EL USO ADECUADO DE LA REDACCIÓN EN LAS SECRETARIAS
EJECUTIVAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE BAHÍA DE
CARÁQUEZ**

AUTOR:

EDUARDO LUIS SOLORZANO MERO

DIRECTOR DE TESIS:

LIC. VÍCTOR ALCÍVAR

BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

Licenciado **Víctor Alcívar**, catedrático de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Extensión Bahía De Caraquez

Certifico:

Que el trabajo de investigación titulado: “EL USO ADECUADO DE LA REDACCIÓN EN LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE BAHÍA DE CARÁQUEZ”, elaborado por el Egresado **EDUARDO LUIS SOLORZANO MERO**, ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la Metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de Gestión, Desarrollo en Secretariado Ejecutivo.

En consecuencia autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caraquez, 04 de enero de 2017

Lcdo. Víctor Alcívar
DOCENTE DE LA ULEAM-BAHIA
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **EDUARDO LUIS SOLORZANO MERO**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

EDUARDO LUIS SOLORZANO MERO

AUTOR

C.I. 131255839-6

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Previo al cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal de grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA.

DEDICATORIA

Se la dedico a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los triunfos que he tenido y por los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día.

A mis hijas Ashlee y Ainoha porque son el motivo que me impulsa día a día a seguir luchando para así poder darles buenos ejemplos y que se sientan orgullosas de su padre.

A mi madre por ser el pilar fundamental en mi vida por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional porque ella fue la que me inculco buenos principios y la que me dio el empujoncito para llegar hasta donde estoy, gracias madre por todo lo que haces por mi y mi familia.

A mi esposa Jenniffer Veliz que ha estado en los buenos y malos momentos de mi carrera y siempre diciéndome “vamos que tú puedes”, gracias mi reina por ser mi amiga y compañera incondicional gracias por apoyarme en cada momento que estuve a punto de tirar la toalla.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Les agradezco a mis hijas porque cada día me enseñan algo nuevo de la vida y de la faceta de padre porque sé que sin ellas y la fortaleza que me dan no lo hubiera logrado, ya que son una de las razones por la cual culmine mi carrera.

Le agradezco por todo lo que han hecho por mí, a mis padres, en especial a mi madre Cira, que con su demostración de una madre ejemplar luchadora me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada, gracias por la confianza y por todos tus sabios consejos que en el trayecto de mi vida me has dado y me han hecho más fuerte también me ha demostrado su amor corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos, gracias madre por todo ese amor que me das día a día. Gracias a dios que me dio una madre como tú.

A mi esposa que durante estos años de mi carrera y los que llevamos juntos ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional por su ayuda en mi proyecto y por la familia maravillosa que hemos formado junto a nuestras hijas, gracias por todo.

A mi mamita María que siempre me dio un amor incondicional y pese a que no está conmigo sé que desde el cielo me cuida y me guía por el camino de la honestidad y del amor.

A mi tía Ramonita que me amo como un hijo y siempre me cuido, me ayudo, y me apoyo en lo que más pudo gracias porque fue mi guía y mi compañera durante mi niñez y aunque muy pronto se fue a los brazos del creador toda mi vida la siento cerca de mí dándome fuerzas para luchar con su gran ejemplo y amor que me dio.

RESUMEN

Esta tesis es producto de una larga investigación a las secretarias de las diferentes empresas del estado ecuatoriano en la ciudad de Bahía de Caráquez, para conocer en primera instancia el conocimiento y las técnicas que utilizan para realizar sus escritos todos los días, y estudiar la redacción utilizada en su labor.

El principal problema que se encontró en esta investigación es que las secretarias no tienen un buen uso de la redacción en sus escritos, ya que según la investigación, en la universidad no se les ha enseñado dichas técnicas, ellas han aprendido de sus errores y en algunos casos ni siquiera saben que están erradas, esto hace que la presencia corporativa de la institución se muestre débil y confunda a los usuarios, ya que estos perciben ineficiencia y piensan que el problema es más grande que se culpa a todo el sistema nacional.

Por este motivo esta investigación científica se adentró en el marco teórico con respecto a todo lo que tiene que ver con la redacción, su importancia, los elementos que esta tiene, la ortografía, y el por qué se necesita tener una buena ortografía en la labor secretarial, además se vinculó a la redacción con el rendimiento profesional, sus obligaciones y responsabilidades, incluso como se debe evaluar a una secretaria ejecutiva.

Y por último en cuanto a las metodologías de la investigación, esta permitió ver una realidad que se vive cotidianamente dentro de las oficinas de las instituciones públicas de esta zona, es por esto que se propone la creación de un manual dirigido a las secretarias de las entidades públicas en la ciudad de Bahía de Caráquez para desarrollar las destrezas en la redacción escrita, que desemboquen en mejorar el desempeño profesional.

TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA.....	II
AUTORÍA	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VII
TABLA DE CONTENIDO	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	6
1 Fundamento Histórico	6
2 Marco teórico	6
2.1 La redacción	6
2.1.1 Definición de redacción	7
2.1.2 La importancia de una buena redacción.....	7
2.1.3 Técnicas para una buena redacción	9
2.1.4 Elementos fundamentales de la redacción	10
2.1.5 Tipos de redacción	12
2.1.6 La redacción comercial	13
2.1.7 Características importantes de la redacción comercial	16
2.1.8 Ortografía	16
2.1.9 Importancia de la ortografía	17
2.1.10 El “Por qué” se necesita la ortografía.....	17
2.2 Rendimiento profesional de las secretarias	18
2.2.1 ¿Qué es una secretaria?	18
2.2.2 Perfil profesional de la secretaria ejecutiva.....	19
2.2.3 Obligaciones de una Secretaria Ejecutiva	20
2.2.4 Responsabilidades de una secretaria ejecutiva	21
2.2.5 Habilidades de una Secretaria	21
2.2.6 La redacción en las secretarias	23
2.2.7 El uso de la tecnología en la secretaria ejecutiva	23
2.2.8 La importancia del uso del office	25
2.2.9 La secretaria ejecutiva y las empresas públicas	26

CAPITULO II	27
3 Análisis e interpretación del trabajo de campo	27
3.1 Análisis e interpretación de las Encuestas aplicadas a las Secretarias de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.	27
3.2 Análisis e interpretación de las Encuestas aplicadas a los Usuarios de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.	32
CAPITULO III	38
4 TEMA DE LA PROPUESTA	38
4.1 Antecedentes de la propuesta	38
4.2 Justificación.....	39
4.3 Objetivos	39
4.3.1 Objetivo General.....	39
4.3.2 Objetivos Específicos.....	39
4.4 Desarrollo de la Propuesta.....	40
4.4.1 Manual de Redacción Escrita para las Secretarias de Instituciones Públicas	40
4.4.1.1 Identificación de la documentación de una oficina	40
4.4.1.2 Estructura de los documentos.....	41
4.4.1.3 Como redactar un documento	42
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS	48
Anexo 1: Formulario para las encuestas aplicadas a las Secretarias de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.	49
Anexo 2: Tablas y Cuadros para las encuestas aplicadas a las Secretarias de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.	50
Anexo 3: Formulario para las encuestas aplicadas a los Usuarios de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.	60
Anexo 4: Tablas y Cuadros para las encuestas aplicadas a los Usuarios de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.	61
Anexo 5: Proformas.....	69

INTRODUCCIÓN

EL USO ADECUADO DE LA REDACCIÓN EN LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE BAHÍA DE CARÁQUEZ

Una de las tareas principales y fundamentales de las secretarías ejecutivas es la realización y creación de textos ya sea para construir un oficio, actas, informes, y demás documentación escrita, por tal motivo es necesario que ellas utilicen destrezas inherentes a esa actividad, partiendo desde el punto de vista que todo proceso de aprendizaje comienza por la construcción de las ideas y pensamientos, ya que es un requisito fundamental, necesita ser estudiado a profundidad (Almeida Macías & Franco Delgado, 2013).

Este proceso se construye fehacientemente con los aprendizajes adquiridos en el pasado, y las experiencias adquiridas propias o externas, se exteriorizan mediante la comunicación oral o escrita, lo que quiere decir es que la originalidad de su contexto depende de una organización mental, organizar los datos con los que se cuenta para luego exponerlos de manera clara y concisa, que sea entendible por el emisor (Carvajal Arango & Orozco Ortiz, 2011).

Los procesos de formación en el secretariado ejecutivo inciden en la práctica de la comunicación en general, todo este antecedente varía en el contexto de los procesos de la formación profesional de las secretarías ejecutivas en todas las áreas que ellas se desenvuelven ya sea en ámbito científico, tecnológico o humanístico, lo que interesa en este proyecto es asociar todo ese bagaje de conocimientos al uso de la redacción escrita es decir, conocer las destrezas que las secretarías ejecutivas de la ciudad de Bahía de Caráquez posee, como relacionan los pensamientos con lo que escriben en su trabajo habitual (Carvajal Arango & Orozco Ortiz, 2011).

La investigación del uso de la redacción y la ortografía en nuestro medio permitirá conocer las razones por las que los y las profesionales de la secretaría desconocen ciertas normas de redacción y las falencias que tienen en cuanto a su ortografía (Cando, 1998). Es importante esta investigación porque por empirismo se conoce que la tecnología ha desplazado de manera drástica la forma de escribir y el uso de las reglas ortográficas puesto que las

computadoras revisan constantemente la sintaxis y las faltas ortográficas en un texto (Flores García, 1998)

Es por todo esto que esta investigación científica busca realizar un estudio profundo de esta problemática para conocer a ciencia cierta cuales son los causales del declive de los conocimientos en las áreas antes mencionadas, las secretarias de mayor edad no conocen el uso de las tecnologías como lo son las de menor edad, pero las primeras redactan, escriben y tienen mejor ortografía, por tal motivo se necesita buscar las causales de aquello (Chiavenato, 2000).

La presente investigación es para hacer una evaluación enfocada en los procesos establecidos por la real Academia de la Lengua Española para determinar la importancia del mismo ya que ello permitirá visualizar los aspectos procedentes al mal uso de la redacción y ortografía (Gray, 1957). Es importante realizar este proyecto en los actuales momentos ya que nuestro mundo es tan cambiante y acelerado donde el tiempo se ha vuelto un enemigo invisible y cada vez se automatiza la información de manera impresionante, donde el internet, juega un papel preponderante en la organización y administración de documentos y archivos, la ciencia y tecnología ha permitido que sintamos la necesidad de que otras instancias revisan y corrijan de manera automática nuestras redacciones perdiendo así la humanización y estilo al que se necesita llegar en cuanto al texto escrito (Grupo Cultural S.A., 2009).

Revisando la base de datos de la ULEAM extensión Bahía de Caraquez, se ha encontrado un tema con relación al presentado que se titula: “La redacción y su incidencia en el desempeño de la Secretaria Ejecutiva en las oficinas del cuerpo de bomberos del Cantón Sucre” trabajo de la autora Valdez Loor Erika 2016, por lo que el trabajo tiene relación con una de las variables.

El **Problema científico** de la investigación es la siguiente: ¿De qué manera influye el uso inadecuado de la redacción en el rendimiento de las secretarias ejecutivas de las empresas públicas de Bahía de Caraquez?, cuyo objeto se enfoca en la redacción y la ortografía y el campo de estudio es el rendimiento profesional de la secretaria ejecutiva; el objetivo principal del proyecto es: “Determinar si el uso de la redacción es adecuado en el

rendimiento profesional de las secretarías ejecutivas de las empresas públicas de Bahía de Caráquez para identificar las destrezas que deben desarrollar en la comunicación escrita”.

La **variable independiente:** se centra en la redacción.- Redactar es editar, o preparar textos para su publicación, con frecuencia, un documento redactado es como un mensaje que se necesita entregar a la segunda persona de la comunicación, es una simple información personal pero concretamente es la descripción de documentos que pretenden comunicar una situación de la empresa a la cual proceden, conocer las reglas de ortografía es un aspecto fundamental en la redacción, aunque esta parte suele ser corregida automáticamente por elementos o herramientas electrónicas (Bombini, Cortés , Gaspar, & Otañi, 2006).

La **variable dependiente:** se centra en el rendimiento profesional de las secretarías ejecutivas.- Las y los secretarios exitosos a menudo requieren muchas de las mismas habilidades que el personal de alto nivel en una organización posee, a menudo es la persona a cargo de la información importante de la empresa la que posee un alto rendimiento profesional, por tanto sus habilidades y el rendimiento profesional deben ser excelentes en la oficina, la presentación precisa, la preparación de reuniones, se trata de personas, tanto en el teléfono y cara a cara, habilidades interpersonales excepcionales, y la escritura de negocios de clase y habilidades de comunicación en primer lugar, etc. Son lo que las secretarías ejecutivas deben mostrar en una empresa pública (Genevieve, 2000)

Tomando en consideración las **variables operacionales**, la investigación profundiza en dos de ellas, la variable independiente y la variable dependiente, de esta manera la variable independiente busca concretar los siguientes temas y sub temas: Redacción, Definiciones de redacción, Cualidades de ella, Los elementos que componen una buena redacción, Partes de una redacción dependiendo el tipo de documentación, Ortografía, Sus orígenes, La metodología necesaria y estricta en su uso, Partes de la ortografía, Reglas ortográficas con mayor aplicación en la redacción de textos escritos, y la variable dependiente: ahonda en los siguientes temas y sub temas: El rendimiento profesional de las secretarías en las destrezas de redacción, Importancia de la escritura y redacción en el ámbito secretarial., Métodos para desarrollar las destrezas de la redacción., Técnicas de mejoramiento de la redacción, Proceso de Elaboración, Expresión y Revisión

Tareas Científicas de la presente investigación científica son las siguientes: Analizar los conceptos y teorías relacionados con el desempeño profesional de las secretarias ejecutivas, Desarrollar un trabajo de campo con las secretarias ejecutivas que laboran en la ciudad de Bahía de Caráquez, para medir la eficacia en el sistema de redacción y Elaborar un programa de capacitación en el uso correcto de la redacción escrita.

Esta investigación empleará los siguientes métodos de investigación, los mismos que serán necesarios para la obtención de la información requerida que facilitará el estudio del problema planteado, Investigación Documental: Las fuentes bibliográficas son de vital importancia y trascendencia para conocer los antecedentes y las investigaciones realizadas por diferentes autores concernientes al tema de investigación.

Investigación de Campo: Es de campo porque estudia, analiza e interpreta los hechos en el sitio de la investigación donde las secretarias de las diferentes empresas públicas desarrollan su actividad diaria.

El Método empírico utilizado es Lectura Científica: Para desarrollar el marco teórico se analizarán libros, artículos científicos y demás documentos sobre la gestión de las secretarias en sus departamentos y el uso de la redacción y conocimientos de todo cuanto se requiere conocer para llevar a cabo con profesionalismo su actividad. La Observación: Se utilizará la técnica de la observación ya que es elemento fundamental en la presente investigación, por medio de la misma se obtendrá el mayor número de datos posibles para generar un buen argumento en el proyecto final de la investigación. Las Encuestas: Las encuestas se las realizará a las secretarias de las diferentes empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez. El Cuestionario: El cual estará estructurado con preguntas cerradas para su mejor análisis e interpretación de resultados

La población que se tomó en cuenta en esta investigación está dada por las secretarias del GAD Sucre y sus diferentes departamentos (Junta de Protección al menor, Gestión de Talento Humano, Gestión Administrativa, Gestión financiera, gestión de planificación, Gestión de obras públicas, gestión de turismo) las mismas que hacen un total de 20 secretarias, las secretarias de la casa Judicial de Bahía de Caráquez y sus diferentes departamentos, las mismas que son aproximadamente 10 secretarias, el distrito de educación 13D11 y sus respectivas instituciones educativas, las mismas que proporcionan

un número de aproximadamente 30 secretarias y el Distrito de salud 13D11 Sucre San - Vicente y sus dependencias, que suman un total de 10 secretarias, lo que hace una población de 70 secretarias en las empresas públicas del estado y jefes departamentales que aumentan a 12; tomando en consideración lo antes expuestos se tomó en cuenta el 100% de las secretarias como población, para el desarrollo del trabajo.

CAPITULO I

1 Fundamento Histórico

Los tiempos han cambiado. Ahora hay un nuevo conjunto de reglas para el secretario. La principal entre ellas es el hecho de que ella, o él, probablemente ya no son conocidos como secretaria. Asistente, gerente de oficina, administrador o PA son mucho más propensos a surgir cuando le pregunta al trabajador de oficina moderna lo que él o ella hace. Pero, ¿ha cambiado realmente el valor del papel de los días en que la compra de regalos para la amante del jefe era una parte tan importante del trabajo como escribir?

A través de las cambiantes vidas de las mujeres en la sociedad, ahora que tenemos algo que se acerca a la igualdad sexual (y las leyes contra el acoso sexual), los días de "quedarse detrás después del trabajo" por la insistencia del jefe se espera que sigan a la máquina de escribir en la oscuridad.

Todo lo que se hacía en el pasado, ya no se lo hace, las secretarias son tratadas en igualdad de derecho como otra labor, ellas o ellos, tienen importantes roles en la sociedad, por tal virtud ahora tenemos universidades que se dedican a investigar en la ciencia de la secretaría.

2 Marco teórico

2.1 La redacción

Es el estilo y se refiere a la forma en que nos expresamos por escrito. Si bien no hay un estilo estándar que cada escritor debe seguir, hay dos elementos claves en un estilo de escritura eficaz. Una es la legibilidad, es decir el uso de palabras, frases, oraciones y párrafos de tal manera que comunique los hechos y las ideas claramente. La otra es la elegancia, que significa el uso de palabras apropiadas e interesantes, frases, oraciones y párrafos para producir una prosa agraciada y discreta que mantenga la atención y el interés del lector. El buen estilo comunica la información con eficacia. Se mueve el lector fácilmente de palabra en palabra, oración a oración, párrafo a párrafo, y una sección del

papel a la siguiente. El estilo malo es aburrido y a menudo confuso (Carvajal Arango & Orozco Ortiz, 2011).

La redacción es dar orden a un cuerpo de texto de manera clara, coherente y amena, para ello es imprescindible conocer bien las reglas ortográficas, y el uso de los sinónimos, antónimos, entre otros. Así mismo la redacción es sinónimo de composición escrita sobre un tema cualquiera.

2.1.1 Definición de redacción

La palabra redacción proviene del latín “redactio” es el resultado que se obtiene después del proceso de redactar el cual consiste en escribir, armar y/o construir un texto con intención de comunicar a un público en específico. La palabra redacción se refiere a la acción y el efecto de redactar, que como bien se sabe, es expresar por escrito lo que se tiene en mente, este verbo adquirió el valor general de “poner en orden” de modo que puede entenderse a la palabra “redactar” como “poner en orden” lo que se va a decir o escribir.

2.1.2 La importancia de una buena redacción

Ser capaz de escribir bien en la universidad puede conducir a mejores calificaciones en clase, y en el caso de un estudiante que planea asistir a la escuela de posgrado, sólidas habilidades de escritura ayudará con el ensayo personal requerido para las admisiones. La mayoría de las profesiones también requieren habilidades de escritura para los informes, ya se trate de manuales para profesionales de la tecnología de la información o informes para médicos o contadores. Además, los profesionales de negocios que pueden escribir bien son capaces de comercializar más eficazmente sus productos y servicios y promocionar a sí mismos, y mucho más las profesionales en secretariado ejecutivo donde la forma y estilo de escritura es la parte sustancial de su carrera, y como se ha dicho en anteriores párrafos, es la carta de presentación a otras instancias públicas y privadas (Gray, 1957).

Algunas maneras de mejorar las habilidades de escritura incluyen leer y escribir a menudo no sólo para examinar la buena escritura, sino también para probar técnicas de escritura eficaces. También es útil planificar lo que se escribirá antes de comenzar a escribir y

experimentar con nuevos estilos de escritura puede ser útil para desarrollar un estilo de escritura individual. Además, es muy importante obtener retroalimentación sobre la propia escritura y revisar la pieza con sugerencias.

Escribir bien es importante para cientos de papeles diferentes y no sólo los periodistas y los escritores profesionales deben estar a la altura, ya que a más de los cambios dramáticos en qué y cómo leemos, escribir bien es tan importante como siempre, a pesar de la lamentación común con respecto a la degradación de la cultura y de las artes, leemos y escribimos más que nunca antes. Si bien es cierto la gente está leyendo artículos en línea y blogs más de lo que solían, la gente todavía está digiriendo los clásicos de la literatura española y universal, tanto como nunca lo fueron, también es cierto que cada vez más dependemos de una economía basada en el conocimiento, la comprensión y la información. La buena escritura es esencial para una comunicación adecuada sin importar qué herramienta se utilice (Grupo Cultural S.A., 2009).

El propósito principal de escribir bien es explicar y persuadir. Independientemente del campo en el que se encuentre, puede ir más lejos en una carrera en sí, para explicar bien las ideas o requerimientos, a menudo, la escritura es la primera impresión que un posible cliente o empleador recibe de una secretaria o una persona común, si se trata de un correo electrónico perfectamente diseñado o una carta de presentación impecable, escribir bien hace parecer más profesional e inteligente y se tiene más posibilidades de persuadir a la gente: contratar, comprar lo que estás vendiendo o implementar ideas, además, ser capaz de escribir bien le permite a una secretaria, consolidar y organizar mejor las ideas, construir argumentos clara y lógicamente y realmente pensar mejor, esto le hace más confidente sobre expresar sus pensamientos y puede mejorar sus habilidades en las comunicaciones verbales, por último, la buena escritura es acerca de la comunicación de un buen mensaje y esto requiere enfoque y un estilo atractivo, una buena secretaria puede adaptar su mensaje a la audiencia deseada, ya sea un comunicado de prensa, una propuesta de formal, una amplia gama de habilidades se requiere para tener una carrera exitosa, escribir bien es una habilidad que puede complementar y mejorar todas esas otras habilidades (Bombini, Cortés , Gaspar, & Otañi, 2006).

2.1.3 Técnicas para una buena redacción

Para poder lograr una buena redacción es de vital importancia tomar en consideración las siguientes técnicas:

- **Selección del tema:** Puede tratarse de un tema que se tenga por desarrollar o redactar sobre algún asunto de mucho interés para el redactor.
- **Búsqueda de información:** para informar sobre un hecho, la técnica de las ocho preguntas es muy efectiva en la cual se emplearía el, qué, quién, dónde, cuándo, por qué, cómo, cuál, cuántos.
- **Elaboración de un bosquejo:** una vez que se tenga la información requerida se debe organizarla de tal manera:
 - Determinar cuál es la idea o tema principal.
 - Ordenar las demás ideas de acuerdo con su importancia, de mayor a menor.
 - Expresa cada idea con enunciados claros.
 - Organiza el texto.
- **Redacción de un borrador:** por lo regular se debe intentar un primer borrador de un texto para así poder corregir faltas que tengan y poder realzar una buena redacción.
- **Revisiones:** el proceso de revisión sirve para mejorar el texto en la cual pueden adjuntar nuevas ideas para mejorar la redacción, a su vez el cambio de un término puede motivar a rehacer la estructura de una frase o párrafo.
- **Redacción definitiva:** después de efectuar una última revisión, se puede elaborar un texto definitivo.

2.1.4 Elementos fundamentales de la redacción

Una buena redacción debe tener en primer lugar un buen *enfoque*, el documento debe tener un punto claro, expresado como una oración de tesis, al principio del documento, otra de las condiciones es la *organización*, este es el propósito del artículo, es probar su punto. Para ello, el trabajo debe ser organizado como una serie de sub-puntos principales que conducen lógicamente a la tesis como la conclusión, el *Desarrollo Sólido*, cada uno de los sub-puntos debe ser explicado con suficiente detalle para convencer al lector de su validez, la *Claridad, Concisión, Precisión*, en este punto se debe decir lo que se quiere decir, tan clara y concisa como sea posible. La vaguedad o la ambigüedad sugieren al lector que no está seguro de lo que está escribiendo y por último la *corrección gramática*, esto se hace para evitar errores ortográficos y tipográficos, la gramática es una convención para mejorar la comunicación, los errores gramaticales o errores tipográficos transmiten que no sabe escribir correctamente o no le importa (Almeida Macías & Franco Delgado, 2013).

Toda redacción debe girar en torno a un tema propuesto de antemano, lo primero que debe hacer u redactor es pensar bien y ordenar el tema luego aclara las ideas que este sugiere. Entre los elementos de la redacción podemos encontrar los de fondo y de forma:

El fondo de la redacción lo constituyen las ideas que utiliza el autor para desarrollar el tema, los aspectos de sintaxis y contenido más importantes que se deben considerar son:

- **La coherencia:** Cualquiera que sea su objetivo debe estar organizado de tal manera que el acomodo de las ideas en los párrafos conserve una coherencia o unidad lógica y clara. La coherencia también implica unidad de estilo en la que implica la precisión, claridad, concisión, sencillez y originalidad.
- **El contenido interesante:** toda la forma se rinde al contenido, un buen escritor debe decir algo sustancioso, útil, original o agradable, la mejor forma de lograr un contenido interesante y centrado en la esencia de un tema es la que se realiza a través de lecturas diversas.
- **La fluidez:** la fluidez de un escrito está hermanada con la sencillez y con la habilidad para discriminar y separar repeticiones o agregados innecesarios.

- **Mensaje efectivo y original:** Lo más difícil en una redacción sea la posibilidad de incluir ideas originales e interesantes del autor, pues lo más frecuente es dudar de nuestra propia capacidad para crear conceptos nuevos.
- **Vocabulario acertado y diverso:** Tanto en una expresión escrita como en la oral es frecuente la notable pobreza del vocabulario que se emplea, como sucede en el uso incorrecto de preposiciones de ciertos pronombres y el abuso de ciertos verbos o palabras que llamamos “muletillas” porque se utilizan de forma indiscriminada para toda ocasión.

La forma es el modo particular que el autor tiene que expresar sus ideas. Los aspectos formales de la redacción que se deben considerar son los siguientes.

- **Márgenes:** o espacios que se pueden dejar en el escrito pueden tener las siguientes medidas; margen izquierdo y superior de 4cm, margen derecho e inferior de 2.5cm.
- **Sangrías y otros espacios:** la distribución y los espacios hacen que una presentación de un texto sea de calidad y presentable.
- **Limpieza:** así como los espacios, la limpieza agrega virtudes estéticas al aspecto formal del texto, estimula y facilita su lectura.
- **Legibilidad:** ya sea manuscrita mecanografiada o capturada en computadora, una redacción debe ser legible, es decir, sus grafías deben ser tan nítidas que se facilite su lectura.
- **Ortografía:** en una redacción es de vital importancia observar las reglas ortográficas para preservar la unidad y belleza de nuestra lengua y facilita el entendimiento de quienes la usan.
- **Puntuación:** la puntuación en los escritos es muy importante, los signos de puntuación indican pausas, finales de sentido, que dan expresividad a los párrafos. Los signos más comunes son: como, punto y punto y coma

- **Distribución de las ideas en párrafo y estructura adecuada del texto:** Un párrafo bien construido contiene oraciones que se relacionan con una idea central y conforma una unidad de pensamiento, no conviene mezclar ideas centrales en un mismo párrafo ni escribir párrafos muy cortos ni demasiado largos.
- **Estructura adecuada de un cuerpo:** Los textos tienen una organización, un cuerpo, una estructura.

2.1.5 Tipos de redacción

La redacción es considerada como el arte de escribir hecho, procesos, sucesos e incluso sentimientos que hayan sido observados, pensados o indagados. Sin embargo no se limita a la escritura si no en la forma que está hecho es elemental, debe ser escrito con precisión, consistencia, respetando las reglas de forma entre otras características, por lo tanto no es lo mismo redactar una carta para un familiar que para una autoridad o redactar un texto de divulgación o entretenimiento que una investigación científica.

Existen distintos tipos de redacción que pueden ser clasificados en:

- **Redacción informal:** como su nombre lo indica, se refiere a toda redacción escrita cuya finalidad es la creación de un discurso informal que transmita de manera sencilla y clara un mensaje. Por lo tanto, este tipo de redacción se utiliza principalmente para escribir cartas a amigos o familiares, hacer una nota o escribir algo para recordar que sucedió.
- **Redacción formal:** este tipo de redacción utiliza un lenguaje y serio para transmitir un mensaje, se basa de formas retóricas y de auxilio para tratar de conseguir su objetivo, de esta manera este tipo de redacción se utiliza para redactar cartas dirigidas a autoridades, redactar algún oficio o emitir algún comunicado oficial.
- **Redacción académica:** esta se caracteriza por utilizar un lenguaje técnico o especializado, que es conocido o manejado por algún gremio o grupo profesional

en específico. Evidentemente, este tipo de redacción se usa en la elaboración de artículos de investigación.

- **Redacción de cartas:** ciertas cartas deben ser escritas de forma muy estructurada dependiendo del motivo de la misma, las cartas pueden tener fines laborales, comerciales o incluso familiares o amistosas, estas últimas no se ven obligadas a respetar su forma de manera determinante como las anteriores.
- **Redacción literaria:** este tipo de redacción se considera como un arte, ya que utiliza complejos modos del lenguaje para transmitir un mensaje, generalmente en estos casos el mensaje no es evidente sino que tiene muchas implicaciones connotativas, retóricas, o analógicas, este tipo de redacción se utiliza en cuentos, novelas y poemas.
- **Redacción periodística:** este tipo de redacción tiene la función de transmitir información referente a un hecho que haya ocurrido o que este por suceder. Suele ser un tipo de redacción sencilla, directa y clara, que no genere dudas o conflictos semánticos, como su nombre lo indica esta redacción es propia de periódicos o cualquier otro medio de comunicación.
- **Redacción comercial:** este tipo de redacción implica un característico uso del lenguaje basado principalmente en la analogía y la connotación, en el ámbito de oficina esta redacción es muy importante porque de ella depende el manejo escrito de documentos finamente comerciales con un trato claro preciso y conciso el cual debe brindar información requerida en sus distintos tipos y usos.
- **Redacción administrativa:** esta redacción es muy parecida a la formal, aunque tiene ciertas características propias a diferencia de aquella en este caso se suele tratar de un lenguaje muy claro y conciso que emite un mensaje directo.

2.1.6 La redacción comercial

La redacción comercial requiere de coherencia y cohesión textual, dado que el orden utilizado en las palabras dentro de un texto u oración puede modificar la intención del autor

es necesario que el redactor organice en su mente las ideas que desea trasladar en un oficio o cualquier tipo de comunicación comercial. Por lo tanto, es la habilidad para redactar comunicaciones o textos comerciales respetando las normas básicas de la redacción porque de ella depende la imagen de la empresa.

Es un conjunto de documentos que se cruzan entre si los profesionales para tratar asuntos relativos a su actividad comercial, su objetivo principal es informar, comunicar, convencer y persuadir, para así poder influir sobre el lector y conseguir una reacción positiva del mensaje enviado.

En la redacción comercial es la que se encarga del manejo de documentos o cartas comerciales, los cuales podemos encontrar los siguientes:

- **Carta de pedido:** El objetivo básico de una carta de pedido es constituirse en testimonio escrito de un compromiso aceptado por las dos partes en una operación de compraventa. Aunque hoy en día gran cantidad de transacciones comerciales se realizan por correo electrónico el valor comercial que se le dio a las cartas prevalece en caso de pedidos locales.
- **Carta de pago:** Es aquella que acompaña o anuncia el envío de dinero. El envío se puede hacer mediante cheque, giro bancario, pagare, carta de crédito, consignación o depósito de fondos de cuenta. Esta comunicación debe ser breve, exacta y específica, en relación con los datos.
- **Carta de crédito:** el crédito es un privilegio otorgado a una persona o empresa para que adquiera un producto o servicio hoy y lo pague después. Por lo cual se considera necesario realizar una carta de crédito para que este sea otorgado.
- **Carta de cobro:** En la redacción comercial el cobro es una etapa cuyo objetivo principal es obtener el pago de una cuenta vencida. Sin embargo, desde un punto de vista empresarial, debido a la delicada tarea de cobrar se recomienda escribir cartas personales de naturaleza confidencial, la carta de cobro tiene un doble objetivo:

- Cobrar una cuenta vencida.
- Preservar la simpatía, amistad y buena voluntad del cliente o deudor.
- **Carta de reclamos:** una reclamación tiene su origen, por regla general en tres posibilidades:
 - Un mal servicio (demora o mala atención).
 - Un mal producto (defectuoso).
 - Un error de cálculo o ejecución.

Las personas de negocios consideran la reclamación como un elemento útil para:

- Ayudar a descubrir y corregir errores del servicio.
- Tratar de recuperar la buena voluntad del cliente que presenta la reclamación.
- **Carta de solicitud comercial:** ya sea escrita a título personal o a nombre de una empresa, la solicitud comercial se asemeja mucho a un pedido. La diferencia radica en el objeto de la solicitud: instrucciones, reservaciones, información, referencias, entrevistas, cooperación o algún servicio.
- **El memorándum:** es un documento que se utiliza en las oficinas para comunicaciones internas, usualmente los memorando son utilizados por los jefes para hacer llegar una información a sus subalternos para informar o coordinar actividades a realizar.
- **El informe:** es un documento oficial mediante el cual una o más personas dan cuenta a la autoridad superior o similar sobre un hecho o actividad realizada, un informe necesita ser claro, preciso y detallado. El informe debe ser un texto sobrio y objetivo donde el informante nunca expresara opiniones personales o juicios de valor, sino que debe ceñirse a la realidad de los hechos.

2.1.7 Características importantes de la redacción comercial

Como habíamos mencionado, la redacción comercial es aquella que tiene por objeto la comunicación en el mundo de los negocios y de la empresa, las características que a continuación cito tienen una gran importancia, ya que cuando no se cumplen en el escrito comercial están entorpeciendo la finalidad del mismo.

- **Claridad:** Todos los documentos comerciales deben ser claros, hay que evitar la ambigüedad que proporcionan las formulas vagas e imprecisas. No se deben usar palabras rebuscadas, ni abusar de tecnicismos innecesarios, excesivas abreviaturas, siglas, ni palabras extranjeras.
- **Precisión:** Al redactar un texto comercial se deben emplear frases cortas y sencillas, pero siempre con sentido completo abordando el asunto que se va a tratar de una manera directa evitando los rodeos y repeticiones.
- **Agilidad:** La agilidad en la redacción sirve para que el escrito sea leído con mayor facilidad y rapidez, de tal manera que el asunto quede expuesto con orden y claridad.
- **Persuasión:** hay que tener presente en todo momento lo que va a decir, como ya a quien va dirigido el escrito; mostrando interés por el lector evitando el lenguaje demasiado directo o efusivo.
- **Prudencia:** El lenguaje empleado en la redacción comercial debe mantenerse siempre dentro de los causes de la prudencia y de la cortesía. Incluso en el caso de reclamaciones estas se realizaran de manera enérgica, pero cortés.

2.1.8 Ortografía

Según la Real Academia Española,

La palabra ortografía aparece en 1741. Desde esa fecha se han publicado más de quince ediciones de la obra, además de prontuarios y compendios destinados al uso escolar, la edición más reciente, publicada en 2010, es la Ortografía de la

lengua española, consensuada por todas las academias de la lengua y aparecida en dos versiones: una de referencia, que recoge el texto más amplio y minucioso de la obra; y la Ortografía básica, una versión más didáctica, de consulta más rápida y de formato más manejable.

2.1.9 Importancia de la ortografía

La ortografía es la base del buen entendimiento, el lenguaje humano es un fenómeno altamente complejo que ha ido agregando elementos interminables hasta el punto de necesitar un conjunto de reglas y explicaciones que permitan, al escribirlo, entender la metodología, los símbolos y los sonidos más complicados. La ortografía nace entonces como el conjunto de reglas y normas escritas más completo para entender cómo realizar una redacción apropiada. Si bien estas reglas suelen parecer muchas veces arbitrarias tiene una gran razón de ser que es diferenciar distintos sonidos que en el lenguaje oral se confunden y deben ser porque se producen de modo diverso. Por otra parte, la ortografía es lo que permite que se pueda entender lo que otro escribe ya que si no existieran las reglas ortográficas sería realmente imposible la comprensión de algunas palabras.

La ortografía es una de las ramas más importantes de la redacción porque sin ella no podríamos escribir un texto adecuadamente ya que esta no solo sirve para redactar o escribir, sino también para dar a entender un sistema de verificación de lenguaje, por lo tanto, la correcta transmisión del lenguaje teniendo en cuenta por una parte un criterio semántico, pragmático y un criterio sintáctico, que nos permite analizar propiamente el mensaje emitido.

2.1.10 El “Por qué” se necesita la ortografía

Nadie puede escribir un mensaje a un amigo usando sólo números y símbolos de puntuación, tal vez se podría decidir sobre una manera de utilizar estos signos para expresar los sonidos de su idioma, pero si se escribe un mensaje usando este nuevo "alfabeto", ¿cómo podría una persona ser capaz de decodificarlo? tanto en emisor como el receptor necesitarían haber acordado ya en una manera compartida de cómo utilizar los números y los signos de la puntuación para escribir palabras. Es decir, se tendría que haber diseñado una ortografía compartida (Cando, 1998).

Como una clave para un código, una ortografía es una forma estándar de vincular los símbolos de un alfabeto (u otro guion) con los sonidos de un lenguaje. Tener una ortografía significa que los hablantes de la misma lengua pueden comunicarse entre sí mediante la escritura. Las formas de los símbolos que elegimos no importan, lo importante es que se entienda cómo esos símbolos (grafemas) representan los sonidos (fonemas) que usamos en nuestra lengua hablada.

Incluso los idiomas que utilizan la misma escritura tienen diferentes sonidos, y por lo tanto diferentes ortografías. Las ortografías holandesa e inglesa usan símbolos del alfabeto romano y comparten muchas correspondencias entre sonidos y grafemas. Por ejemplo, las letras 'l' y los sonidos 'l' en la palabra inglesa *light* y la palabra holandesa *licht* son prácticamente iguales. Sin embargo, la letra 'g' representa un sonido diferente en la ortografía inglesa (por ejemplo, *good*) que en la ortografía holandesa (*goed*). Los lectores del holandés o del inglés necesitan saber esto para vincular las formas escritas de la palabra a las formas habladas (Bombini, Cortés, Gaspar, & Otañi, 2006).

Hay diferentes ideas sobre lo que hace una "buena" ortografía. Los principios generales son que debe consistentemente representar todos y sólo los contrastes sonoros distintivos en el lenguaje, con el menor número posible de símbolos y convenciones. Sin embargo, pocas ortografías establecidas se adhieren a este ideal, sólo se tiene que mirar la ortografía en castellano para darse cuenta de eso, comparar, por ejemplo, las pronunciaciones de '*¿Cómo?* y *como*'. Las curiosidades y las inconsistencias en las ortografías también pueden tener sus propias ventajas, como preservar la información histórica, resaltar las afiliaciones culturales y apoyar la variación del dialecto (Chiavenato, 2000).

2.2 Rendimiento profesional de las secretarías

2.2.1 ¿Qué es una secretaria?

Según diversos diccionarios, una secretaria es una persona, normalmente una funcionaria, que se encarga de los registros, correspondencia, actas de reuniones y asuntos relacionados de una organización, empresa, asociación, entre otros, es además una empleada que maneja la correspondencia y hace el trabajo de rutina en una oficina pública o privada, por lo general involucrada en la toma de dictado, mecanografía, archivo y similares.

Una secretaria gubernamental, es un oficial de estado encargada de la superintendencia y dirección de un departamento particular de gobierno, como miembro del gabinete del presidente en el Ecuador, así mismo una secretaria o secretario de diplomacia es un funcionario diplomático de una embajada o legación que se clasifica por debajo de un consejero y suele ser asignado como primer secretario, segundo secretario o tercer secretario (Flores García, 1998).

2.2.2 Perfil profesional de la secretaria ejecutiva

Hoy en día, desempeñar el puesto de secretaria de un alto ejecutivo, es muy diferente al concepto que se tenía unos años atrás, cuando se consideraba que las funciones a realizar eran únicamente de oficina y por consecuente las exigencias del mercado laboral eran menores y viéndose amenazado el cargo a desaparecer, ante la aparición de la nueva tecnologías, pero este ha sido imposible ya que lo que ha hecho en la actualidad es brindar ayuda a la secretaria para una fácil y elegante redacción de documentos. El perfil de la Secretaria Ejecutiva moderna en el presente desempeña un rol importante en pro de la eficacia, eficiencia, rendimiento y productividad de la institución, debe de contar con una serie de atributos que le permitan cumplir con sus funciones ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones.

Una secretaria debe ser una persona que tenga confianza plena en sí misma y que cumpla con las siguientes características:

- Buena presencia
- Excelente redacción y ortografía.
- Ser proactiva y organizada.
- Excelente dominio de Windows, Microsoft office, Internet.
- Desempeñarse eficientemente en su área laboral.
- Orden y pulcritud en el trabajo.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

2.2.3 Obligaciones de una Secretaria Ejecutiva

Las secretarías de instituciones públicas están obligadas a asumir muchas responsabilidades importantes en virtud de mostrar la mejor carta de presentación de algún departamento público, el asunto aquí es que dos dependencias públicas con distintos objetivos, misiones y visiones, de alguna manera deben estar en comunicación, por ejemplo el distrito de educación se debe poner en contacto con el distrito de salud, ya sea para solicitar una inspección o informar alguna cuestión, entonces cuando llega a las ventanillas únicas o el departamento de recepción de documentos un oficio que no cuenta con los estándares establecidos en redacción, no se podrá entender cuál es el mensaje o requerimiento que se necesite hacer a dicha dependencia (Gray, 1957).

Generalmente, una secretaria sólo puede ser considerada responsable si es consciente o deliberadamente una parte en el incumplimiento (aunque no es posible especificar qué grados de inacción pueden constituir un incumplimiento). En la mayoría de los casos, cuando una secretaria ha alertado a los directores de una institución de que debía realizarse cierto deber (y había continuado recordándoles que no se había realizado), sería muy probable que se considerara que había hecho todo lo que se debía hacer dentro de sus inherencias, en este caso no se la considera responsable de los sucesos posteriores.

Una secretaria (como todos los demás empleados de una institución) puede ser responsable de los daños resultantes de su propia negligencia (sin perjuicio de cualquier disposición dentro de los estatutos de la empresa que pretendan eximir a todos o cualesquiera funcionarios de responsabilidad por negligencia, Incumplimiento de obligaciones o fideicomiso). Por ejemplo, el hecho de que un secretario no informe a la junta de recabar cierta información para llenar matrices o bases de datos que se van a planta central, puede equivaler a negligencia (Flores García, 1998).

Una secretaria puede incurrir en responsabilidad frente a terceros en relación con los contratos celebrados ostensiblemente en nombre de la institución con otros organismos gubernamentales o privados, si no se toman las precauciones suficientes, si bien dichos contratos se hacen a nombre de la institución y se deja claro que la secretaria sólo actúa como agente de la institución debe ser capaz de evitar la responsabilidad personal.

2.2.4 Responsabilidades de una secretaria ejecutiva

Las tareas de una secretaria pueden diferir dependiendo de la compañía, empresa, institución u organización, para la cual él o ella trabajan, así como en la industria y el ambiente en el cual él o ella están empleados. Sin embargo, hay una serie de tareas que son relevantes para la mayoría de los trabajos de secretaría, por ejemplo las tareas más comunes de secretaría incluyen: Mantenimiento de registros y archivos, Manteniendo la oficina ordenada, Contestar teléfonos, Tomar mensajes, Escribir oficios, dar la bienvenida a los usuarios, mantener el sitio web, manejar la caja chica, Hacer los arreglos de viaje, Organizar el papeleo, entre otros; en resumen, las secretarias proporcionan apoyo administrativo en un entorno de oficina. La naturaleza exacta de este apoyo dependerá de varios factores, incluyendo el tipo de organización para la que trabaja una secretaria (Cando, 1998).

2.2.5 Habilidades de una Secretaria

Las habilidades funcionales, que debe tener una secretaria es en primera instancia el uso de la tecnología como aplicaciones de software, como MS Word, Excel, Outlook y PowerPoint, calcular la habilidad y precisión en la producción de cartas y hojas de cálculo, determinar si las habilidades de composición están a la altura, si las habilidades de escritura requieren supervisión constante para detectar errores o si rutinariamente pasa por alto elementos importantes de la comunicación escrita, simplificar el proceso de calificación de la experiencia funcional utilizando una escala numérica o alfa. Por ejemplo, en una escala de 1 a 10, clasificar las habilidades de secretariado como un 5 o 6 si así se considera, para una secretaria cuyo trabajo nunca tiene que ser corregido (Almeida Macías & Franco Delgado, 2013).

Calcular el desempeño de la secretaria en áreas de especialidad, tales como asistencia legal, médica y ejecutiva. Por ejemplo, si el secretario trabaja para un bufete de abogados, evalúa el desempeño en áreas como la familiaridad del secretario con los procesos legales y la estructura y organización de la firma de abogados. Asimismo, evaluar a un secretario médico de acuerdo a las funciones que incluyen la interacción con los pacientes, la terminología médica y familiaridad con las medidas de privacidad de los pacientes relacionados con la atención de la salud. El desempeño en el cargo de secretario ejecutivo

puede clasificarse de acuerdo a cómo el secretario maneja la logística para las reuniones de la junta ejecutiva y asuntos relevantes para el liderazgo ejecutivo (Flores García, 1998).

Mirar las competencias básicas necesarias para ser secretario; Use la descripción del trabajo para determinar las competencias básicas necesarias para cumplir con los requisitos de trabajo. Las competencias básicas son cualidades que una secretaria necesita para hacer su trabajo. Por ejemplo, habilidades de comunicación verbal y escrita, un ojo para el detalle y perfeccionismo, y la capacidad de discernir lo que cae bajo el control de su supervisor y que importa puede resolver dentro de su propia autoridad. Estas son áreas que usualmente no se pueden medir usando una escala de calificación como la usada para las habilidades funcionales. La medición de las competencias básicas debe tener ejemplos concretos para determinar la calificación de desempeño del secretario. Por ejemplo, para determinar dónde su rendimiento cae en términos de resolver los problemas del lugar de trabajo con la autoridad de su posición, revise la forma en que se ocupa de las cuestiones relacionadas con el servicio al cliente. Si ha resuelto eficazmente problemas con clientes furiosos, entonces su calificación debe estar muy por encima del promedio para las capacidades de resolución de problemas (Flores García, 1998).

Examinar sus rasgos profesionales - estos son a menudo los rasgos sobre los que se toma una decisión de contratación. Los candidatos con excelente experiencia funcional y excelentes competencias básicas pueden parecer más adecuados para el papel de secretaria; Sin embargo, son los rasgos profesionales que suelen convencer a un gerente de contratación de que la secretaria será un buen ajuste para la organización. Busque ilustraciones de rasgos profesionales, tales como confianza, integridad y ética de trabajo. Por ejemplo, para evaluar la confiabilidad de un secretario, revise sus registros de asistencia y los comentarios de sus compañeros de trabajo, si se proporcionan. Si rara vez se pierde un día de trabajo por ausencias inesperadas y siempre es el empleado de otros pueden contar para lanzar, entonces su puntaje de fiabilidad debe ser bastante alto.

Enumerar los objetivos profesionales de la secretaria para el próximo período de evaluación. Si hay metas del período de evaluación anterior que no se han logrado, incorporar y priorizar esas metas para el próximo período de evaluación con nuevas metas. Proporcionar una retroalimentación equilibrada para el rendimiento del trabajo de la

secretaria, lo que significa comentarios de cortesía, así como aportaciones constructivas (Genevieve, 2000).

2.2.6 La redacción en las secretarias

Aunque el trabajo secretarial se ha simplificado y simplificado la manera como se administra una dependencia pública (incluso hasta el punto en que ya no se requiere que una secretaria sea nombrada), la administración de secretaría de las instituciones públicas continúa siendo una cuestión que requiere una cuidadosa atención. Las instituciones deben cumplir con una amplia gama de obligaciones de presentaciones públicas anuales y relacionadas con eventos dentro de los plazos especificados y aplicados y, en este sentido, se convierte en un potencial problema ya que la comunicación se vuelve deficiente, y el principal problema es la manera como se están redactando los documentos de las dependencias públicas (Flores García, 1998).

2.2.7 El uso de la tecnología en la secretaria ejecutiva

Las nuevas tecnologías permiten a las secretarias ejecutivas resolver de manera productiva temas de agenda, mensajes, correos, llamados y comunicación en general y uso de recursos compartidos, en todas las áreas el avance de la tecnología facilita muchas tareas, en la actualidad la secretaria ejecutiva de un gerente o un funcionario público posee un posicionamiento muy importante en la organización ya que ocupa un lugar en la toma de decisiones, arma equipos de trabajo, y es la encargada de manejar archivos electrónicos y un excelente manejo del office.

Las tecnologías de la información y comunicación conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. (Gabriela, 1998)

Según BERTINI, menciona que el buen uso de la tecnología en la profesión secretarial y desarrollo de la inteligencia de la secretaria cuenta con las siguientes ventajas. (Dora, 2008)

- Posibilita el acceso fácil a la información.
- Es un instrumento cognitivo que potencia las capacidades mentales.
- Permite la optimización de tareas secretariales.
- Los ordenadores son instrumentos utilizados para almacenar cualquier tipo de datos.
- Posee sistemas informáticos integrados por ordenadores, periféricos y programas que posibilitan la realización de cualquier proceso de datos de manera fiable pudiendo ser:
 - Escritura, redacción de textos.
 - Cálculos.
 - Creación de base de datos.
 - Presentaciones multimedia.
 - Posibilita su utilización como herramienta de oficina en sustitución de la tinta y pluma para escribir.
 - Optimiza tiempo y recursos en el desarrollo de funciones que incluían mecanografiar documentos.
 - Es trascendental para coleccionar, procesar datos, mantener los archivos limpios y ordenados, posibilitando el uso más eficiente de los recursos humanos.

La tecnología ha influido en el campo secretarial conllevando al desarrollo profesional mediante la optimización de recursos materiales técnicos que fomentan la mejora de la productividad, la estabilidad económica y el desarrollo de nuevos servicios. La contribución de las nuevas tecnologías y los servicios de telecomunicaciones incrementan

la velocidad, precisión y tratamiento de la información, la tecnología se caracteriza por poseer capacidad de almacenamiento que admite la organización, producción y distribución de la transmisión de la información.

2.2.8 La importancia del uso del office

Es el conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas. Estas herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir y almacenar información necesaria en una oficina.

Actualmente es fundamental que estas estén conectadas a una red local o a internet. Cualquier actividad que pueda hacerse manualmente en una oficina puede ser automatizada o ayudada por herramientas ofimáticas: dictado, mecanografía, archivado, fax, microfilmado, gestión de archivos y documentos.

- **Word:** Aunque sus posibilidades van mucho más allá, es un procesador de texto. Si lo que se desea es redactar una carta, u fax, un currículum, llevar a cabo un informe o memorando, incluso si quiere hacer un folleto, un manual, una tesis, monografía o resumen, crear una agenda o un calendario. También puede, utilizar toda la potencia crear páginas web, realizar gráficos, organigramas, diseños con terminación profesional, introducirle imágenes, animaciones, sonidos etc.
- **Excel:** Su función principal es la de una hoja de cálculo o plantilla electrónica. Puede crear facturas, hojas de balance, control de gastos, lleva estados de cuenta, incluso puede manejar la economía de la empresa, también se puede realizar estadísticas y complicados cálculos.
- **Access:** Es una base de datos, los diferentes niveles de manejo de Access harán la diferencia del resultado de su creación, esta aplicación puede llevar administración de contactos y llamadas, controlar el inventario y los pedidos, llevar un registro de libros, documentos, revistas, entre otros. Su potencia permitirá crear su propio programa para manejar todos los datos que desee, mostrarlos y actualizarlos,

imprimir informes completos y crear una interfaz que permita a otros usuarios ingresar, dar de baja y modificar datos con simpleza.

- **PowerPoint:** es ideal para utilizar presentaciones, una forma amena para presentar proyectos, ideas, resultados o cometidos de una empresa. Es ideal para acompañarlo en discursos o presentaciones, puede realizar diferentes animaciones, insertar imágenes, gráficos, películas, música o contenido propio.
- **Outlook:** Permite hacer un seguimiento de mensajes y contactos que el usuario tenga, reciba o envíe, incluye la posibilidad de llevar su agenda con calendario, puede recordar tareas a realizar y permite escribir notas.

En conjunto el uso del office puede mejorar considerablemente la experiencia del aprendizaje, proporcionando eficaces herramientas para brindarles a los profesionales en secretariado la libertad y flexibilidad de configurar la forma en que quieren comunicar su visión facultando la expresión personal.

2.2.9 La secretaria ejecutiva y las empresas públicas

Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como exigen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe de tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje oral y escrito con una expresión fluida y clara, ya que las empresas públicas tienen una gran exigencia de tener un personal en secretaria que tenga la suficiente experiencia para desempeñarse en todas las funciones asignadas.

CAPITULO II

3 Análisis e interpretación del trabajo de campo

3.1 Análisis e interpretación de las Encuestas aplicadas a las Secretarías de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.

Pregunta 1 ¿Cree usted que es de vital importancia el conocimiento de la redacción en su área?

Análisis.- El conocimiento de Redacción es de vital importancia en cualquier área donde se desenvuelva una secretaria ejecutiva, esta pregunta reveló que la gran mayoría de las encuestadas están conscientes de ello, esto es una buena noticia, ya que da cabida al proyecto de aumentar el conocimiento acerca de la redacción a las secretarías de esta región

Interpretación.- La mayoría de las secretarías encuestadas, las cuales representan el 80% de las encuestadas creen que el conocimiento de la redacción SI es de vital importancia en el área donde se desenvuelven, casi la cuarta parte de las personas encuestadas, las mismos que simbolizan el 20% de la muestra piensan que NO es importante tener conocimientos de redacción para hacer un buen trabajo secretarías,

Pregunta 2 ¿Qué aspecto considera usted que es el más nocivo en la comunicación escrita en los actuales momentos?

Análisis.- En la comunicación escrita existen un sinnúmero de problemas que afectan a la comunicación en general, aunque todas las opciones de la pregunta en cuestión son nocivas, las secretarías creen que la que más afecta en el proceso comunicativo es el contenido tedioso, puesto que cansa al lector y no lleva información pertinente y exacta, ya que el lector no llega a comprender el mensaje que se le necesite enviar.

Interpretación.- Casi la cuarta parte de las secretarías encuestadas , las cuales representan el 23% de las encuestadas opinan que las expresiones poco ortodoxas es el problema más nocivo en la comunicación, casi la tercera parte de las personas encuestadas, las mismos que simbolizan el 27% de la muestra consideran que las muletillas es el aspecto más

nocivo en los actuales momentos, Por otro lado más de la tercera parte de las participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 36% de las encuestadas estiman que el contenido tedioso afecta notablemente en la comunicación y crea un mal ambiente y no lleva la información pertinente, y por último: una minoría secretarias de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 14% de las encuestadas declaran que la información divagante es la más nociva ya que no comunica absolutamente nada o confunde al lector.

Pregunta 3 ¿Los directivos de la institución donde labora les ha ofrecido capacitaciones que permitan el mejoramiento de sus conocimientos de redacción escrita?

Análisis.- Las capacitaciones constantes es el mejor método de mantener actualizada a cualquier área administrativa o de gestión, por tal motivo esta pregunta pretendía conocer hasta qué punto sus directivos están interesados en el desarrollo cognitivo y técnico de sus secretarias para mejorar la comunicación dentro de áreas, esto lógicamente genera un problema y es algo que debe cambiar en todo el sector.

Interpretación.- La gran minoría de las secretarias encuestadas , las cuales representan el 1% de las encuestadas dicen que siempre ofrecen capacitaciones para mejorar el rendimiento de sus respectivas áreas, la gran minoría de las personas encuestadas, las mismos que simbolizan el 7% de la muestra manifiestan que algunas veces los directivos ofrecen capacitaciones, Por otro lado más de las dos terceras partes de las participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 69% de las encuestadas aseguran que muy raras veces los directivos de las áreas donde laboran ofrecen las capacitaciones que necesitan las secretarias, y por último: casi la cuarta parte secretarias de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 23% de las encuestadas declaran que nunca ha habido un ofrecimiento para capacitar a las secretarias, y esto es un gran problema para la gestión documental.

Pregunta 4 ¿Considera usted que el mejoramiento de la expresión oral y escrita mejorarían la comunicación y la gestión documental de su área?

Análisis.- El mejoramiento de la expresión oral y escrita se la realiza con capacitaciones y trabajos grupales, por tal motivo esta pregunta quiso indagar el punto de vista de las secretarias en cuanto a si cree o no que es importante mejorar cada vez más en cuanto a la expresión oral y escrita, lo que rescató esta pregunta es que las secretarias en su gran mayoría es que si están de acuerdo en conocer más y perfeccionar sus conocimientos y habilidades orales y escritas

Interpretación .- Un poco más de la mitad de las secretarias encuestadas , las cuales representan el 51% de las encuestadas expresan que están muy de acuerdo que el mejoramiento de la expresión oral y escrita mejoraría la comunicación interna y externa de la institución a más de la gestión documental, casi la mitad de las personas encuestadas, las mismos que simbolizan el 40% de la muestra indican que están de acuerdo con lo anteriormente expresado, Por otro lado la gran minoría de las participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 7% de las encuestadas opinan que no están de acuerdo con que la expresión oral y escrita mejoraría los procesos, y por último: la gran minoría secretarias de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 1% de las encuestadas consideran que están en completo desacuerdo.

Pregunta 5 ¿Conoce usted las diferentes técnicas de redacción escrita?

Análisis.- Según la estadística de esta pregunta se puede analizar que las secretarias están divididas en los conocimientos de técnicas de redacción, la mitad de ellas afirman que si conocen y la otra mitad afirma que no lo sabe, este es otro indicador que las secretarias de la región necesitan ser capacitadas o poseer un manual de técnicas y redacción escrita para mejorar la comunicación.

Interpretación.- Casi la cuarta parte de las secretarias encuestadas , las cuales representan el 21% de las encuestadas afirman que conocen mucho acerca de las técnicas de redacción escrita, casi la cuarta parte de las personas encuestadas, las mismos que simbolizan el 24% de la muestra estiman que conocen más o menos estas técnicas, Por otro lado casi la mitad de las participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 40% de las encuestadas afirman que poco conocen las técnicas de redacción, y por último: una minoría secretarias de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 14% de las encuestadas estiman que no conocen nada sobre dichas técnicas.

Pregunta 6 ¿En la institución donde usted labora se encuentran manuales o textos de apoyo para el personal secretarial?

Análisis.- Analizando los resultados de esta pregunta se pueden notar que en los distintos departamentos secretariales, de las diferentes instituciones públicas, no han desarrollado ningún tipo de manual de procedimientos o textos que les ayuden a mejorar las capacidades de las secretarías de la ciudad de Bahía de Caráquez.

Interpretación.- La gran minoría de las secretarías encuestadas, las cuales representan el 1% de las encuestadas manifiestan que hay mucho material de ayuda para las secretarías que ingresan a laborar en sus respectivas áreas, la gran minoría de las personas encuestadas, las mismos que simbolizan el 9% de la muestra declaran que en sus departamentos hay recursos considerables para el apoyo de las secretarías, Por otro lado más de la mitad de las participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 56% de las encuestadas consideran que hay poco material de ayuda o manuales de procedimientos para las secretarías, y por último: más de la tercera parte secretarías de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 34% de las encuestadas opinan que no poseen manuales ni textos o algo que ayuden a las secretarías a realizar mejor los procedimientos secretariales.

Pregunta 7 ¿Cuál de las siguientes opciones considera usted es la mayor ventaja de contar con un manual de técnicas para la redacción escrita?

Análisis.- Analizando los resultados de esta pregunta se puede visualizar que un gran porcentaje de encuestadas observan que un manual de redacción es de mucha utilidad para poder tener un buen rendimiento en las gestiones documentales, contando con este manual ellas pueden mejorar la comunicación tanto verbal y escrita.

Interpretación .-Casi la tercera parte de las secretarías encuestadas, las cuales representan el 33% de las encuestadas declaran que la mayor ventaja de contar con un manual de técnicas para la redacción escrita es principalmente para mejorar la comunicación, más de la mitad de las personas encuestadas, las mismos que simbolizan el 56% de la muestra dicen que la mayor ventaja es la de optimización de la gestión documental, Por otro lado la gran minoría de las participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del

7% de las encuestadas opinan que la ventaja radica en el ahorro de tiempo y de recursos, y por último: la gran minoría secretarias de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 4% de las encuestadas expresan que ninguna de las anteriores.

Pregunta 8 ¿Qué tipo de información debe constar en un manual de Redacción escrita dirigida a Secretarias?

Análisis.- La utilización de manuales de redacción escrita dirigidas a las secretarias debe ser completo y contener reglas ortográficas, formatos y expresiones modernas, con todo ello se podrá obtener buenos resultados en el desarrollo profesional de las secretarias. De esta manera las secretarias de Bahía de Caráquez están de acuerdo casi en su totalidad que el manual debe contener las opciones antes mencionadas, es decir debe ser un manual integral

Interpretación.- La gran minoría de las secretarias encuestadas , las cuales representan el 4% de las encuestadas manifiestan que lo que debe existen principalmente en un manual de redacción escrita dirigida a las secretarias son las reglas ortográficas, ya que en nuestro contexto local, son muy pocas las personas que dominan la ortografía de nuestra lengua castellana, una minoría de las personas encuestadas, las mismos que simbolizan el 17% de la muestra declaran que los manuales deben contener principalmente formatos establecidos, ya que esto reduce el tiempo de gestión y redacción de los documentos, Por otro lado una minoría de las participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 16% de las encuestadas afirman que son las expresiones modernas las que deben tener un espacio priorizado en un manual dirigido a secretarias, y por último: casi las dos terceras partes secretarias de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 63% de las encuestadas expresan que un manual de redacción debe ser completo y contener todas las anteriores opciones..

Pregunta 9 ¿Si se implementara un Manual de Redacción se comprometería usted a aplicar las sugerencias que en ella se encuentran?

Análisis.- Lo más importante que se pudo vislumbrar con la pregunta mencionada es que las secretarias tienen el compromiso de seguir las sugerencias que el manual de redacción

les ofrecería, esto hace notar la importancia que las secretarías de la ciudad le dan a la creación del manual.

Interpretación.- Casi todas de las secretarías encuestadas, las cuales representan el 90% de las encuestadas señalan que si se comprometerían a aplicar las sugerencias que dicho manual ofrecería para mejorar la redacción escrita y mejorar así la documentación y por ende la comunicación, la décima parte de las personas encuestadas, las mismos que simbolizan el 10% de la muestra exponen que no se comprometerían a seguir dichas sugerencias,

Pregunta 10 ¿Cree usted que la aplicación de un Manual de redacción mejorará la gestión documental y dará eficacia a todos los procesos secretariales del área donde usted labora?

Análisis.- Según las estadísticas se pudieron visualizar que la mayoría de las encuestadas está de acuerdo con la aplicación de un manual de redacción ya que este mejoraría toda la gestión de documentos, en la cual podrán obtener mejores técnicas de redacción para así poder brindar un trabajo de calidad.

Interpretación.- Casi todas de las secretarías encuestadas, las cuales representan el 97% de las encuestadas mencionan que la aplicación de un manual de redacción si va a mejorar la comunicación y la gestión documental en sus respectivos departamentos, la gran minoría de las personas encuestadas, las mismos que simbolizan el 3% de la muestra refieren que un manual no dará eficacia en los procesos secretariales y por ende es una pérdida de tiempo.

3.2 Análisis e interpretación de las Encuestas aplicadas a los Usuarios de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.

Pregunta 1 ¿Cree usted que es de vital importancia el conocimiento de la redacción para las secretarías de los diferentes departamentos?

Análisis.- La mayoría de los encuestados piensan que si es necesario tener conocimiento de redacción porque de esa manera se evitan malos entendidos en los respectivos documentos que se realizan diariamente en las oficinas, por otro lado según lo encuestado

con la minoría opinan que lo más importante es decir en la documentación lo que es necesario decir y nada más.

Interpretación.- La mayoría de los usuarios, los cuales representan el 78% de los encuestados creen que es muy importante el conocimiento de la redacción en las secretarías, Casi la cuarta parte de las personas encuestadas, los mismos que simbolizan el 23% de la muestra piensan que no es de vital importancia en el ámbito laboral,

Pregunta 2 ¿Qué cree usted que deben evitar las secretarías en los documentos que usted recibe?

Análisis.- Los usuarios de los distintos departamentos secretariales opinan que una de las cosas que más les disgusta es el hecho de que los documentos que se les entregan poseen muchas veces varias hojas, pero que el mensaje que debió estar intrínseco en el texto debía ser de una o dos frases, opinan ellos que solo requieren de un documento que diga "aprobado" y nada más, pero les llega una documentación muy amplia.

Interpretación.- La gran minoría de los usuarios, los cuales representan el 10% de los encuestados opinan que deben evitarse expresiones poco comunes, es decir expresiones que el ciudadano promedio no conoce o no entiende, Una minoría de las personas encuestadas, los mismos que simbolizan el 17% de la muestra consideran que el problema principal en la redacción es que las secretarías utilizan muchas palabras repetitivas, Por otro lado Más de la mitad de los participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 56% de las encuestadas estiman que hay mucho contenido en los documentos para una sola frase de aceptación, que es lo que el ciudadano requiere., y por último: Una minoría de los usuarios de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 17% de las encuestadas declaran que existe información innecesaria.

Pregunta 3 ¿Cree usted que las secretarías deberían realizar capacitaciones sobre redacción escrita?

Análisis.- Las capacitaciones constantes hacen que una persona gane experticia y conocimientos que se aplican diariamente, por tal motivo la gran mayoría de los

encuestados en esta pregunta, están de acuerdo que las capacitaciones en el tema de redacción escrita se deben realizar constantemente, solo unos pocos usuarios piensan que todas estas técnicas y recursos debieron adquirirlos en la universidad, piensan también que no es justo que pierdan horas o días de trabajo para estar capacitándose cuando ya debieron de tener esos conocimientos.

Interpretación.- La mayoría de los usuarios, los cuales representan el 78% de los encuestados dicen que las capacitaciones deben realizarse de manera constante, es decir, que siempre deben estar presentes, La gran minoría de las personas encuestadas, los mismos que simbolizan el 8% de la muestra manifiestan que es necesario los cursos de capacitación pero solamente algunas veces, Por otro lado La décima parte de los participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 10% de las encuestadas aseguran que muy pocas veces es necesario una capacitación, y por último: La gran minoría de los usuarios de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 5% de las encuestadas declaran que nunca deben tener capacitaciones.

Pregunta 4 ¿Considera usted que el mejoramiento de la expresión oral y escrita mejorarían la comunicación entre las secretarías y los usuarios?

Análisis.- Lo importante que rescata esta pregunta es que la mayoría de los usuarios si creen que mejorando la expresión oral y escrita de las secretarías, la atención hacia los usuarios mejorará mucho y el entendimiento mutuo será más fluido, lo que desemboca en usuarios contentos.

Interpretación.- Casi las tres cuartas partes de los usuarios, los cuales representan el 70% de los encuestados expresan que están muy de acuerdo con esta pregunta que si las secretarías tienen una mejor dicción al hablar, los usuarios entenderán mejor lo que se les quiere decir, Una minoría de las personas encuestadas, los mismos que simbolizan el 13% de la muestra indican que están de acuerdo la apreciación dada en el cuestionamiento, Por otro lado La gran minoría de los participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 8% de las encuestadas opinan que no están muy de acuerdo con la pregunta antes dada, y por último: La décima parte de los usuarios de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 10% de las encuestadas consideran que en desacuerdo.

Pregunta 5 ¿Conoce usted las diferentes técnicas de redacción escrita?

Análisis.- En la pregunta en cuestión los usuarios casi no conocen sobre las técnicas de redacción escrita como tal, pero si pueden inferir el nivel de conocimiento y educación de una persona por la manera de escribir y el contenido que en ella se expresa, por tal motivo reiteran que son las secretarias las sí deben de conocer a profundidad estos temas.

Interpretación.- Casi la cuarta parte de los usuarios, los cuales representan el 23% de los encuestados afirman que conocen mucho acerca de las técnicas de redacción escrita, Una minoría de las personas encuestadas, los mismos que simbolizan el 18% de la muestra estiman que más o menos conocen dichas técnicas, Por otro lado Casi la mitad de los participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 40% de las encuestadas afirman que poco conocen de las técnicas de redacción escrita, y por último: Casi la cuarta parte de los usuarios de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 20% de las encuestadas estiman que no conocen nada acerca del tema.

Pregunta 6 ¿Qué cree usted que deben mejorar en la atención al usuario en los diferentes departamentos del estado?

Análisis.- Analizando esta pregunta se refleja que la mayoría de los usuarios creen que las secretarías deben de mejorar favorablemente la atención, y una minoría expresaron que deben de simplificar los requerimientos de los usuarios para que esta atención no sea tan tediosa y poder brindar atención de calidad.

Interpretación.- Casi la mitad de los usuarios, los cuales representan el 48% de los encuestados declaran que lo mejor que deben hacer las secretarías en sus departamentos es mejorar la comunicación con el usuario, La décima parte de las personas encuestadas, que hacen el 10% de la muestra dicen que optimizar la gestión documental, Por otro lado Una minoría de los participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 15% de las encuestadas opinan que se debe ahorrar los recursos y el tiempo que tienen ellas para dedicarle más tiempo a los usuarios, y por último: Casi la tercera parte de los usuarios de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 28% de las encuestadas expresan que es preciso simplificar los requerimientos de los usuarios.

Pregunta 7 ¿Qué tipo de información cree usted que las secretarías deben de manejar en mayor escala?

Análisis.- Los usuarios a los diferentes departamentos secretariales opinan que las secretarías deben ser integrales y conocer todos los ámbitos técnicos y tecnológicos inherentes a los escritos ya sean estas reglas ortográficas, formatos preestablecidos y todas aquellas expresiones que se utilizan en la actualidad.

Interpretación.- Una minoría de los usuarios, los cuales representan el 18% de los encuestados manifiestan que Las secretarías deben manejar muy bien las reglas ortográficas, La gran minoría de las personas encuestadas, los mismos que simbolizan el 5% de la muestra declaran que lo que deben manejar en mayor escala son los formatos establecidos, Por otro lado Casi la cuarta parte de los participantes de la encuesta, aquellas que indican un porcentaje del 20% de las encuestadas afirman que deben conocer mejor las expresiones modernas, y por último: Más de la mitad de los usuarios de la ciudad de Bahía de Caráquez, tales que estadísticamente reflejan el 58% de las encuestadas expresan

que no debe de existir una escala que lo que una secretaria debe ser es conocer todo, las reglas ortográficas, los formatos preestablecidos y las expresiones modernas.

Pregunta 8 ¿Cree usted que la aplicación de un Manual de redacción mejorará la gestión documental y dará eficacia a todos los procesos secretariales hacia los usuarios?

Análisis.- la gran mayoría de los encuestados dijeron que la utilización de un manual de redacción mejoraría notablemente la gestión secretarial y dará eficacia a todos los procesos secretariales hacia los usuarios en conclusión fueron mínimos los encuestados que escogieron por el no en esta pregunta.

Interpretación.- El 90% de los encuestados mencionan que la utilización de un manual de redacción secretarial si mejorará la gestión documental, La décima parte de las personas encuestadas, los mismos que simbolizan el 10% de la muestra refieren que la utilización de un manual no necesariamente mejorará la redacción documental

CAPITULO III

4 TEMA DE LA PROPUESTA

Creación de un manual de redacción dirigido a las secretarias de las entidades públicas, para desarrollar las destrezas en la redacción escrita.

4.1 Antecedentes de la propuesta

Según las investigaciones científicas y bibliográficas desarrolladas en el presente trabajo de titulación, se determinó que una de las determinantes más importantes en el desarrollo profesional de las secretarias, es la redacción escrita, su estilo y la manera como utilizan la conexión de las ideas que se pretende difundir con los oficios o documentos de salida de una institución, por tal motivo el desarrollo de este manual de redacción beneficiará directamente a las secretarias de la ciudad de Bahía de Caráquez para que mejoren y se actualicen con la redacción moderna y las técnicas que se deben utilizar en el desarrollo de su carrera profesional.

Las beneficiarias directas del presente proyecto son las secretarias de las entidades públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez, luego de realizar una investigación profunda acerca del tema en cuestión se determinó que una de las más acentuadas situaciones prejudiciales en el desarrollo y desempeño profesional de las secretarias es la redacción escrita, lo cual se ha convertido en una debilidad en esta área.

Tomando en cuenta de que las secretarias tienen ciertas falencias en el término de la buena redacción, y según el trabajo desarrollado llegamos a la conclusión de que esto no solo beneficiaría a las secretarias, también serían beneficiarios indirectos los usuarios, ya que de ellos depende la empresa y sería una manera poco cortés que ellos se sientan insatisfechos del trabajo que se les está brindando. Por lo tanto realizar dicho manual traería excelentes resultados, ya que este sería una herramienta primordial para el buen desempeño profesional de las secretarias de las empresas públicas, a su vez ellas se actualizarían en las nuevas técnicas de redacción y recopilarían toda información requerida para lograr alcanzar éxitos en sus labores.

4.2 Justificación

Esta propuesta se justifica por el hecho de la gran necesidad y falta de conocimientos acerca de las técnicas, formatos establecidos en la documentación y las expresiones modernas que deben tener los oficios y documentos de salida de una institución pública en términos lógicamente de comunicación escrita.

Después del análisis e interpretación del trabajo de investigación se determinó que necesitan tener en oficina un texto o manual de procedimientos para automatizar, mejorar y conocer la mejor manera de resolver los requerimientos diarios en términos de documentación escrita.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo General

Crear un manual de redacción dirigido a las secretarías de las entidades públicas, para desarrollar las destrezas en la redacción escrita.

4.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el desenvolvimiento de las secretarías de las instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez para determinar las debilidades en cuanto a la redacción escrita que ellas poseen en la actualidad.
- Elaborar el manual de redacción y ponerlo en revisión junto con el personal de planeación.
- Socializar el manual de redacción escrita para las secretarías de las dependencias públicas de Bahía de Caráquez.

4.4 Desarrollo de la Propuesta

4.4.1 Manual de Redacción Escrita para las Secretarías de Instituciones Públicas

Propósito:

El propósito de la presente propuesta tiene como finalidad mejorar el nivel cognitivo y tecnológico de las secretarías para que la gestión documental se vuelva más coherente utilizando nuevas habilidades que desemboquen en una mejor comunicación.

4.4.1.1 Identificación de la documentación de una oficina

Los documentos que circulan día a día en una oficina secretarial dependerán del tipo de información que manejen normalmente, pero generalmente la documentación que se redacta son dos: Documentos Enviados y Documentos Recibidos:

Documentos Recibidos.

- Memos.
- Correos electrónicos
- Oficios
- Solicitudes
- Requerimientos
- Proformas

Documentos Enviados

- Oficios
- Circulares
- Postales

- Memorandos
- Invitaciones

4.4.1.2 Estructura de los documentos

La presentación de los documentos oficiales deben tener una estructura estándar, ya que de la misma forma como las personas se comunican utilizando un lenguaje común y expresiones idiomáticas que previamente se han difundido, las mismas que permanecen arraigados en el lenguaje común de la gente, por tal motivo se debe tener mucho cuidado con la presentación de los documentos ya que estos representan la cara de la oficina o departamento.

Márgenes:

Según las normas A.P.A. los márgenes estándares para los oficios o documentos serán respetados y convertidos en formatos estándares en una empresa, los mismo que se respetarán en su cotidianidad: Los márgenes serán: Izquierdo: 4 cm, los márgenes Superior, Inferior y derecha: 3 cm.

Espacio entre líneas y párrafos.

El interlineado, es decir el espacio requerido entre una línea y otra será de 1.5 líneas, o bien un interlineado sencillo, dependiendo de la cantidad de información que ella se encuentre, es decir hasta cierto punto será flexible, pero primero hay que determinar que interlineado se va a escoger, puesto en un oficio no debe de haber dos tipos de interlineado, ya que esto le da la sensación de descuido y poco profesionalismo.

Formato de un oficio.

El formato de un oficio debe ser de la siguiente manera:

En la parte superior el logotipo o membrete de la oficina o departamento en cuestión.

Bajo el membrete con alineación izquierda la ciudad (desde donde se envía el oficio) y al lado de él la fecha en formato completo.

Debajo de la ciudad y fecha se debe colocar el código de la oficina desde donde sale el documento y una numeración, Los oficios deben tener una codificación para que puedan ser almacenados en orden y puedan ser rescatados a la brevedad posible, en el caso que se necesite esa documentación.

La sección de “Destinatario”, contiene 4 partes principales: El Título de la persona a quién se le envía el oficio, en la siguiente línea el nombre completo, es mejor que tenga el siguiente formato: <Nombres> <Apellidos>; en la línea que sigue se coloca el cargo que ocupa el mencionado remitente, normalmente se lo escribe con mayúsculas, y debajo la ciudad donde se encuentra el destinatario, si el destinatario se encuentra en la misma ciudad, se debe escribir “*ciudad*” o “*presente*”.

Luego el texto. “De mi consideración” o “De nuestras consideraciones” si es que firman el documento varias personas.

El cuerpo de la carta u oficio, es el lugar donde se detalla toda la información que se quiere enviar o los requerimientos, así mismo debe estar estructurado para una fácil lectura y entendimiento, por ejemplo se puede colocar en el primer párrafo, un saludo, los requerimientos o la información que se requiere compartir y por ultimo un saludo, terminado con la firma del o los responsables, (Véase imagen que representa lo dicho anteriormente).

4.4.1.3 Como redactar un documento

Muchas veces pensamos que redactar un documento es una tarea sencilla, pero no lo es, no todas las personas tienen la capacidad de redactar un documento u oficio, por lo que este tiene una estructura y complejidad al formularlo o analizar lo que requiere dar a entender al receptor, para redactar un documento debe de regirse a estructuras y estilos.

La estructura básica de un escrito tiene dos fases:

Interna: Producto de la elaboración mental del autor.

Externa: Visible en el escrito.

Para la estructura interna el escritor debe ejecutar los actos mentales siguientes:

- Definir el objetivo del trabajo por realizar.
- Determinar quién será el destinatario y cómo es.
- Elegir el asunto general. Quién tratará, con los temas y subtemas relacionados.
- De todo lo pensado, seleccionar el material apropiado para la redacción.
- Jerarquizar ese material según su importancia relativa al trabajo.

Para la estructura externa, al escribir el trabajo, el autor debe realizar estos pasos:

- Ordenar el material pensado, de acuerdo con el plan escrito.
- Escoger y utilizar las formas del lenguaje apropiadas para esa comunicación.
- Cuidar de que las expresiones traduzcan el tono internacional que quiere dar el escrito.
- Buscar la forma de expresión (estilo) conveniente para que el trabajo tenga las condiciones de fuerza, expresión y Redacción de Documentos Administrativos modernidad que hoy exige la “nueva redacción” o redacción eficaz.

CONCLUSIONES

Al finalizar esta investigación relacionada con el uso adecuado de la redacción en las secretarías ejecutivas de las empresas públicas de Bahía de Caráquez se establecen las siguientes conclusiones:

- Este trabajo de investigación científica ha demostrado la gran importancia que tiene el uso de una comunicación escrita clara, sencilla, con un estilo diferente y elegante, el uso de las técnicas de redacción y la clarificación del mensaje que debe tener un buen documento secretarial.
- El contar con una guía de técnicas de redacción escrita ayuda a las secretarías a mejorar los escritos, oficios y documentación en general lo que permitirá en gran medida perfeccionar la gestión documental y la comunicación.
- Es imprescindible modificar ciertos formatos para agilizar los procesos escritos y de esta manera optimizar la comunicación tanto dentro de la institución como fuera de ella, hablando específicamente del área de secretaría y con esto mejorar la administración y gestión documental de una oficina pública, lógicamente que esto se reflejara en la imagen corporativa de la empresa pública.
- Esta investigación está destinada a ser un objeto de uso en las oficinas públicas y ser un instrumento de apoyo para que se cambien los viejos paradigmas secretariales, el lenguaje escrito y las frases caducas que anteriormente se hacían en los oficios y documentación en general

RECOMENDACIONES

- Establecer en las instituciones públicas un manual que permita mejorar la redacción de las secretarías en los oficios y documentos recibidos y enviados con un lenguaje claro, sin redundancia y sin faltas ortográficas.
- A las secretarías se les recomienda utilizar el manual de redacción con el fin de facilitar y agilizar todos aquellos procesos internos que tienen que ver con el envío de información hacia otras dependencias
- Cambiar los formatos antiguos de comunicación y estandarizar los escritos para optimizar recursos y tiempo, esto debe hacerse en los formatos estándares como es la hoja tamaño A4
- Que todo el personal secretarial se comprometa a utilizar el manual propuesto por esta investigación ya que hará que todos los procesos mejoren en todas sus áreas, además esta investigación reveló el gran vacío existente en las secretarías acerca de las técnicas de redacción y utilización de la misma en sus documentos.

BIBLIOGRAFÍA

- Almeida Macías , S., & Franco Delgado, M. (2013). *Archivos computarizados y su influencia en las labores profesionales de las secretarias de las instituciones públicas y privadas del cantón Tosagua en el año 2012*. Recuperado el julio de 2015, de repositorio.utm:
<http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/50000/12643/1/TESIS.pdf>
- ASEGEL. (1976). *Código de ética profesional de las secretarias*. México.
- Belmar, R. (1999). *IMPACTO ECONÓMICO DE LA PATOLOGÍA LUMBAR EN CHILE*. Santiago de Chile: Subsecretaría del trabajo. Ministerio del trabajo y previsión social.
- Bombini, G., Cortés , M., Gaspar, M., & Otañi, L. (2006). *Entre líneas (Teorías y enfoques de la enseñanza de la escritura, la gramática y la Literatura)*. Quito: Flacso, Manantial.
- Cando, F. (1998). *Secretaria Ejecutiva*. España: Brosmac.
- Carvajal Arango, Á., & Orozco Ortiz, Y. (2011). *MANUAL DE GESTION SECRETARIAL*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Chiavenato, A. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc. Graw Hill.
- Flores García, J. (1998). *Comportamiento Humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del pacífico.
- García Avilés, A. (1999). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. México: Plaza y Valdez.
- Genevieve, B. (2000). *Manual de la Secretaria Moderna*. México: Gestión 2000.
- Gollo Arellano, J., & Colmenares Mendoza, A. (2015). *EL BENCHMARKING Y LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LAS SECRETARÍAS GENERALES DE LAS UNIVERSIDADES*. Recuperado el 2015, de cegea.upv:
http://www.cegea.upv.es/congresos_y_jornadas/2007_Empresa_y_Sociedad/cd/79d.pdf

- Gómez Ruiz, M. A., Rodríguez Gómez, G., & Ibarra Sáiz, M. S. (2013). *El Desarrollo de las competencias básicas de los estudiantes de educación superior mediante la evaluación orientada al aprendizaje*. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa.
- Gray, W. S. (1957). *La enseñanza de la lectura y la lescritura*. Recuperado el agosto de 2015, de RevistaAnalesAbc: <http://revistaanales.abc.gov.ar/wp-content/uploads/2011/08/METODOS.pdf>
- Grupo Cultural S.A. (2009). *Secretaria Ejecutiva*. Madrid, España: UNOS.
- Sevilla Quiroz, A. (2007). *1001 sugerencias para la secretaria eficaz*. Loja: Universidad Tecnológica Particular de Loja.
- ManuelaRodriguez.com.br Prof. Manuela Rodríguez - Características de la redacción comercial.
- <http://redaccionescomercialescinerautas.blogspot.com/p/la-redaccion-es-una-actividad.html?m=1>
- Coronas Urzúa Gabriela (1998): *La función Secretarial*: Editorial fundación UNA: primera edición
- Bertini Dora. 2008. *tecnología básica: serie Educación y Desarrollo*. Codeu. Quito. Ecuador

ANEXOS

Anexo 1: Formulario para las encuestas aplicadas a las Secretarías de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARAQUEZ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO**

EL USO ADECUADO DE LA REDACCIÓN EN LAS SECRETARÍAS EJECUTIVAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE BAHÍA DE CARAQUEZ

Instrucciones: Lea con atención cada uno de los siguientes planteamientos y contéstelos de acuerdo a su consideración

Encuestas aplicadas a las Secretarías de las empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016

1. **¿Cree usted que es de vital importancia el conocimiento de la redacción en su área?**

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

2. **¿Qué aspecto considera usted que es el más nocivo en la comunicación escrita en los actuales momentos?**

Expresiones poco ortodoxas	<input type="checkbox"/>	Contenido tedioso	<input type="checkbox"/>
Las-muletillas	<input type="checkbox"/>	Información divagante	<input type="checkbox"/>

3. **¿los directivos de la institución donde labora le ha ofrecido capacitaciones que permitan el mejoramiento de sus conocimientos de redacción escrita?**

Siempre	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Raras veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

4. **¿Considera usted que el mejoramiento de la expresión oral y escrita mejorarían la comunicación y la gestión documental de su área?**

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
No tan de acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>

5. **¿conoce usted las diferentes técnicas de redacción escrita?**

Mucho	<input type="checkbox"/>
Más o menos	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>

6. **¿En la institución donde usted labora se encuentran manuales o textos de apoyo para el personal secretarial?**

Mucho	<input type="checkbox"/>
Más o menos	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>

7. **¿Cuál de las siguientes opciones considera usted es la mayor ventaja de contar con un manual de técnicas para la redacción escrita?**

Mejorar la comunicación	<input type="checkbox"/>	Ahorro de recursos y tiempo	<input type="checkbox"/>
Optimizar la gestión documental	<input type="checkbox"/>	Otras	<input type="checkbox"/>

8. **¿Qué tipo de información debe constar en un manual de redacción escrita dirigida a secretarías?**

Reglas ortográficas	<input type="checkbox"/>	Expresiones modernas	<input type="checkbox"/>
Formatos preestablecidos	<input type="checkbox"/>	Todas las anteriores	<input type="checkbox"/>

9. **¿Si se implementara un manual de redacción se comprometería usted a aplicar las sugerencias que en ella se encuentran?**

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

10. **¿Cree usted que la aplicación de un manual de redacción mejorara la gestión documental y dará eficacia a todos los procesos secretariales del área donde usted labora?**

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

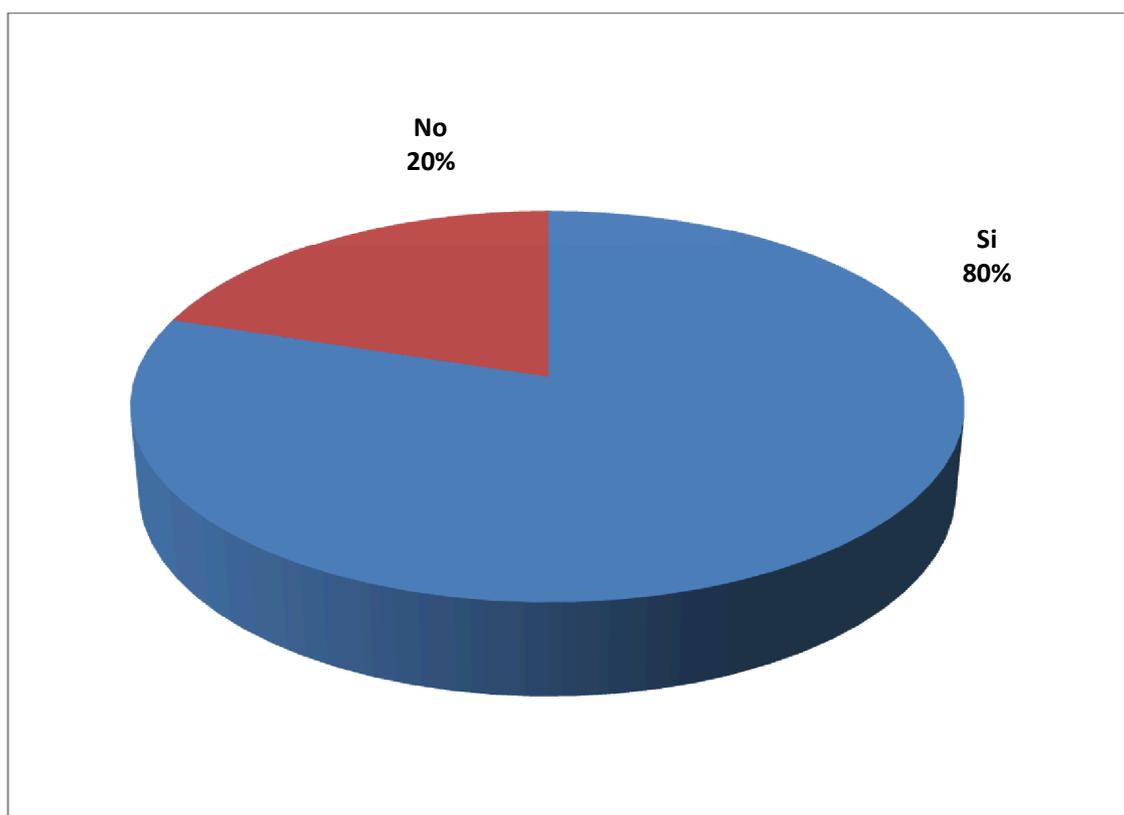
Elaborado por: Eduardo Luis Solórzano Mero

Anexo 2: Tablas y Cuadros para las encuestas aplicadas a las Secretarías de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.

Pregunta 1 ¿Cree usted que es de vital importancia el conocimiento de la redacción en su área?

Opciones	F	%
Si	56	80%
No	14	20%
Total	70	100%

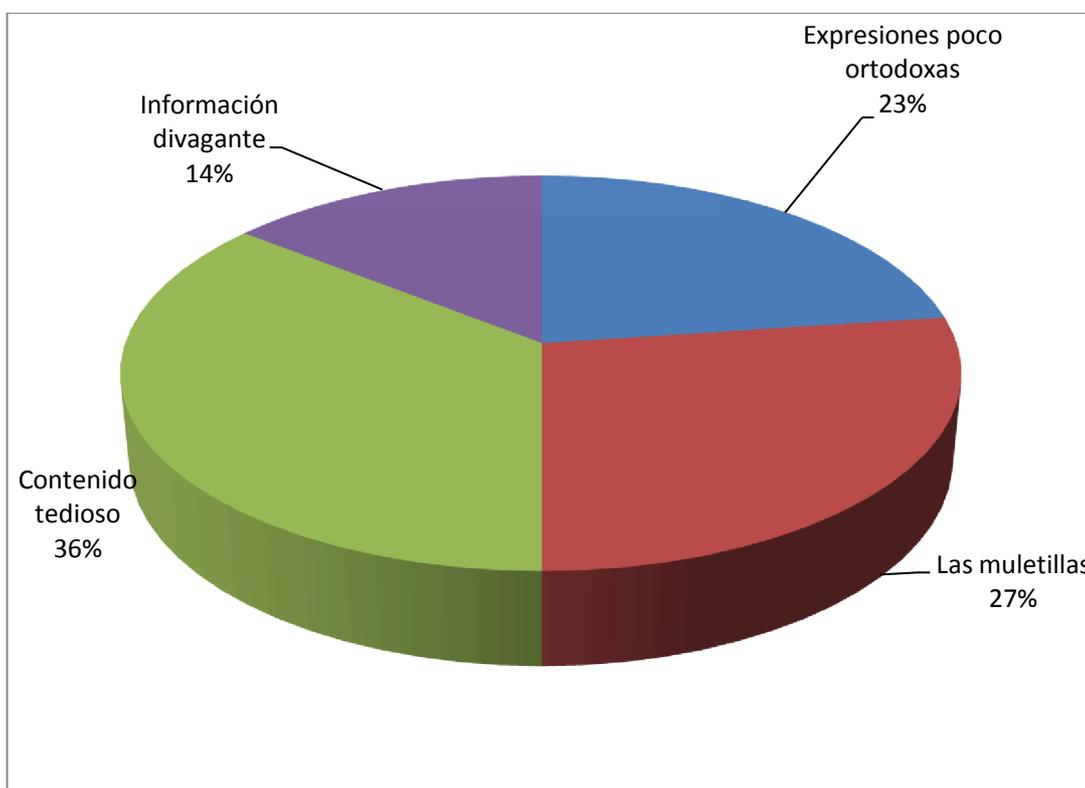
Fuente: Secretarías de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez
Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero



Pregunta 2 ¿Qué aspecto considera usted que es el más nocivo en la comunicación escrita en los actuales momentos?

Opciones	F	%
Expresiones poco ortodoxas	16	23%
Las muletillas	19	27%
Contenido tedioso	25	36%
Información divagante	10	14%
Total	70	100%

Fuente: Secretarias de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez
Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

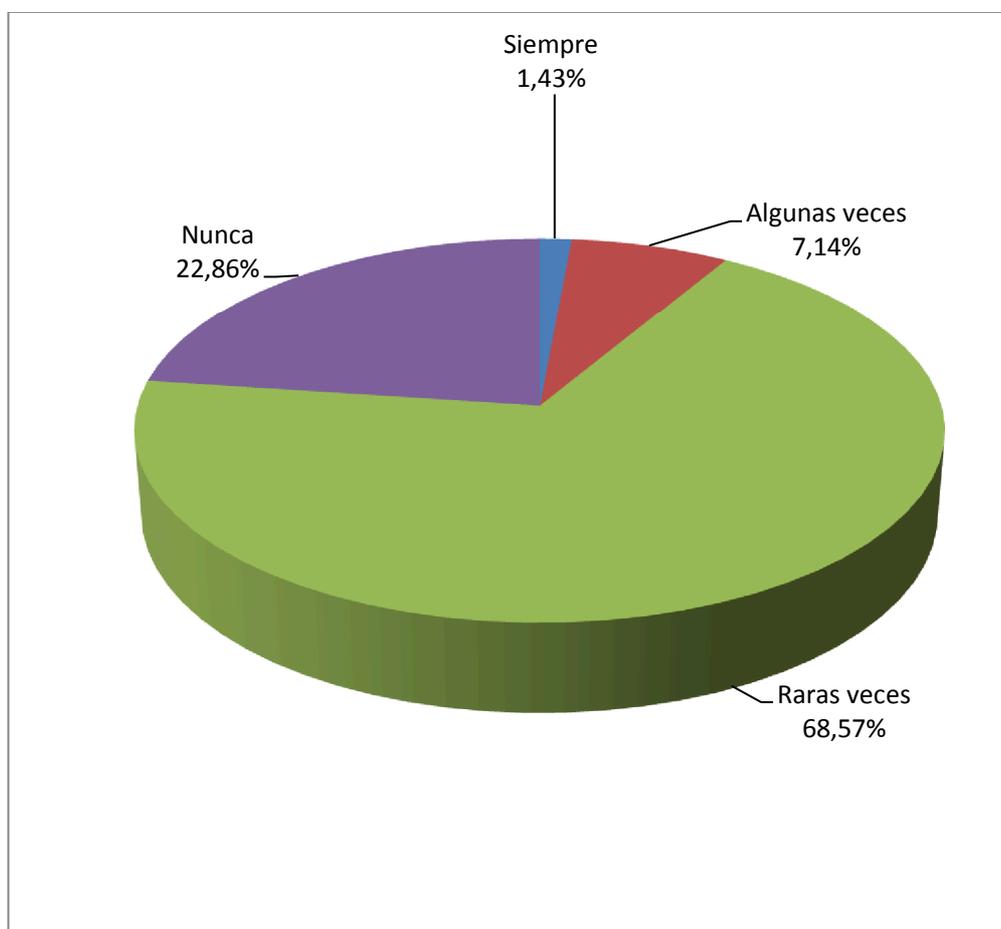


Pregunta 3 ¿Los directivos de la institución donde labora les ha ofrecido capacitaciones que permitan el mejoramiento de sus conocimientos de redacción escrita?

Opciones	F	%
Siempre	1	1,43%
Algunas veces	5	7,14%
Raras veces	48	68,57%
Nunca	16	22,86%
Total	70	100%

Fuente: Secretarías de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

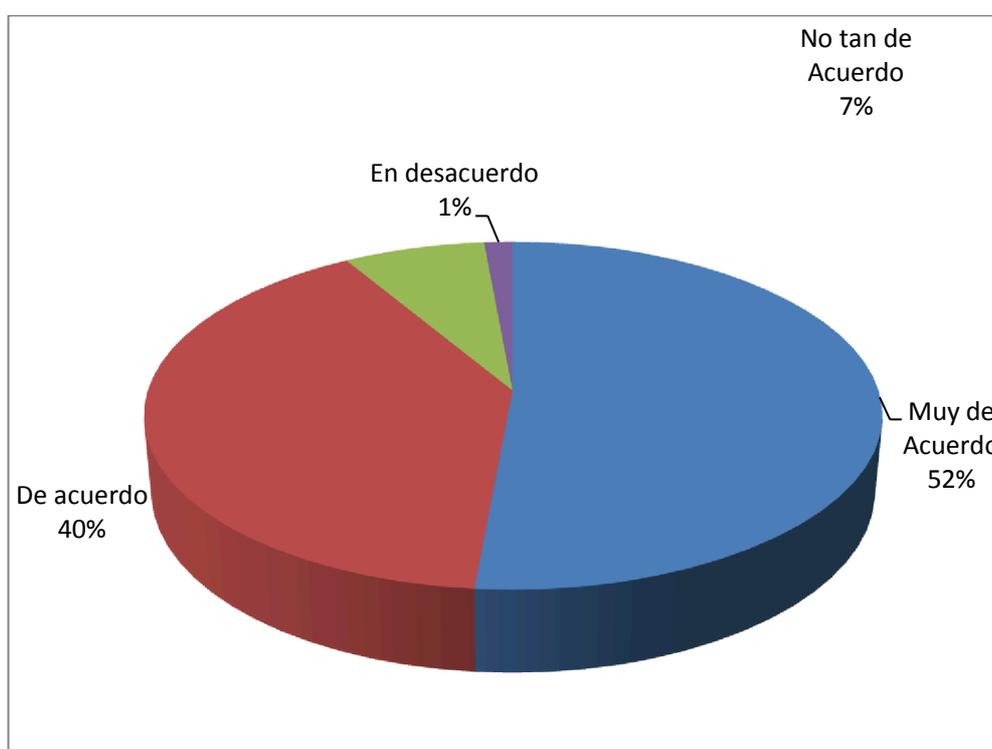


Pregunta 4 ¿Considera usted que el mejoramiento de la expresión oral y escrita mejorarían la comunicación y la gestión documental de su área?

Opciones	F	%
Muy de Acuerdo	36	51%
De acuerdo	28	40%
No tan de Acuerdo	5	7%
En desacuerdo	1	1%
Total	70	100%

Fuente: Secretarias de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

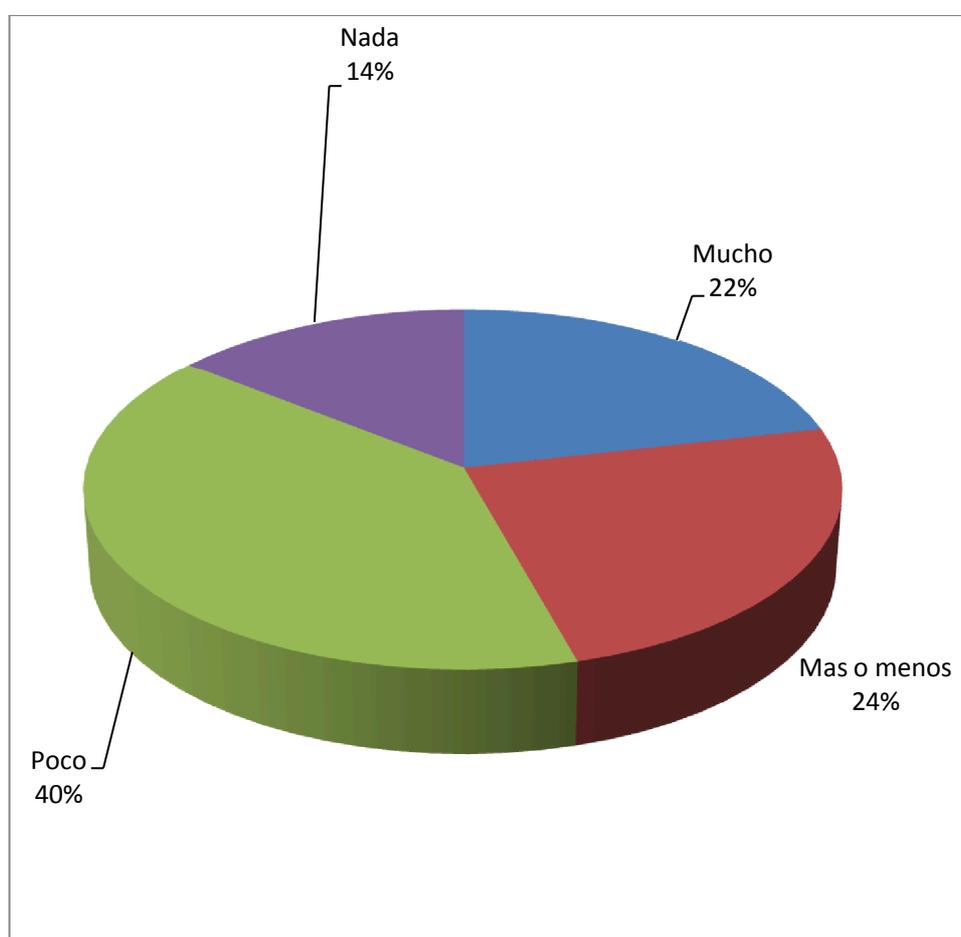


Pregunta 5 ¿Conoce usted las diferentes técnicas de redacción escrita?

Opciones	F	%
Mucho	15	21%
Mas o menos	17	24%
Poco	28	40%
Nada	10	14%
Total	70	100%

Fuente: Secretarías de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

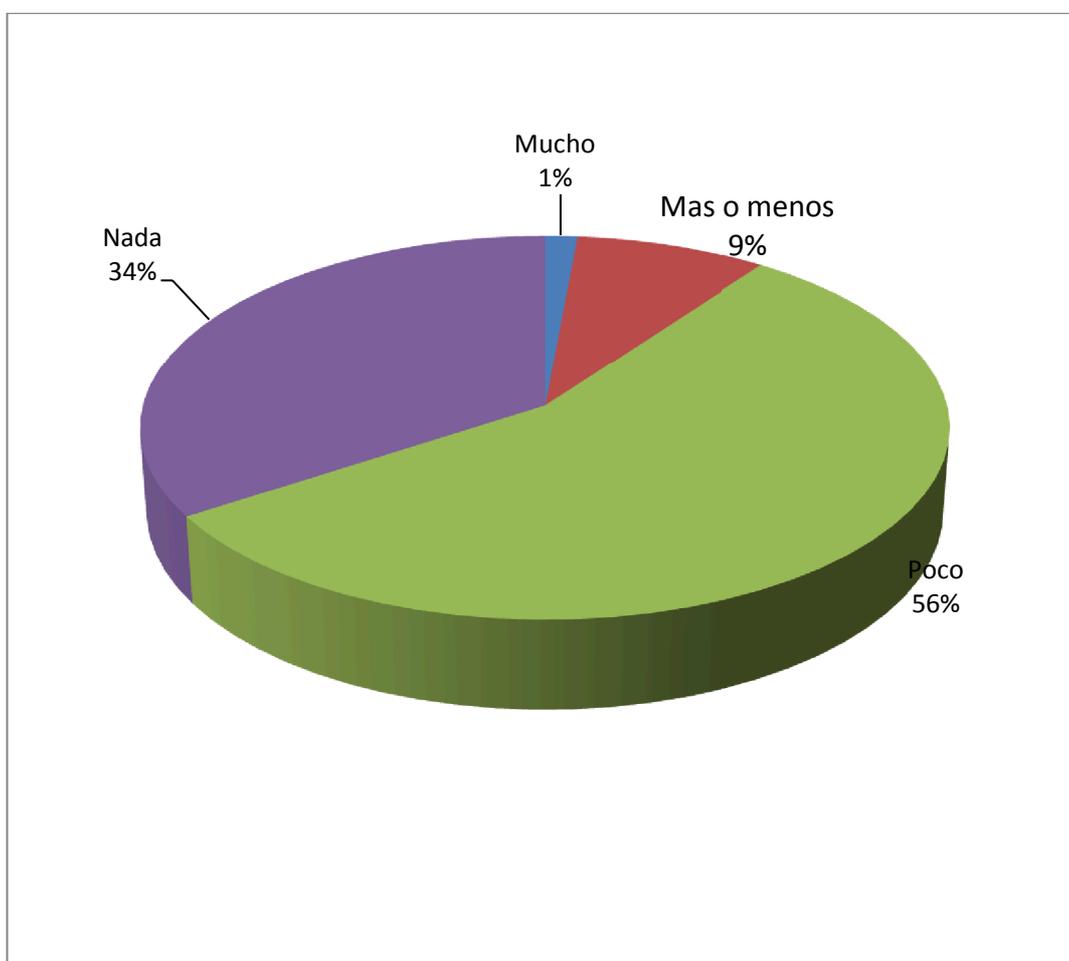


Pregunta 6 ¿En la institución donde usted labora se encuentran manuales o textos de apoyo para el personal secretarial?

Opciones	F	%
Mucho	1	1%
Más o menos	6	9%
Poco	39	56%
Nada	24	34%
Total	70	100%

Fuente: Secretarías de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

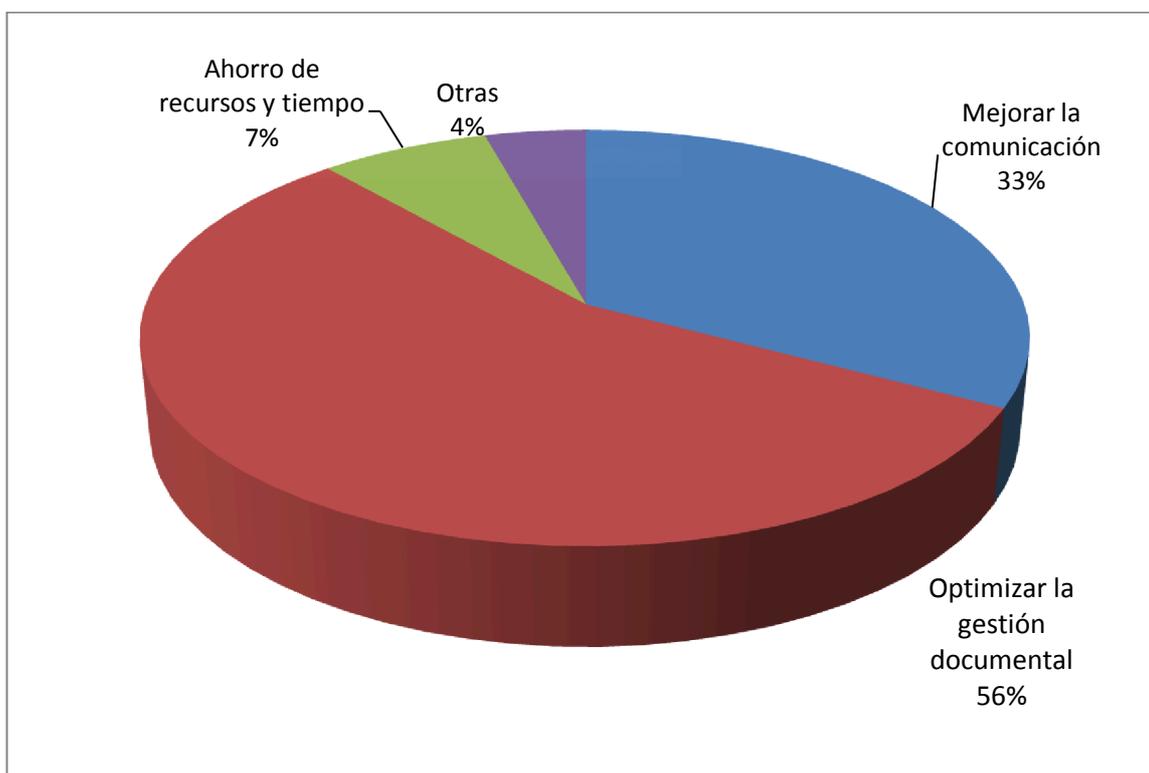


Pregunta 7 ¿Cuál de las siguientes opciones considera usted es la mayor ventaja de contar con un manual de técnicas para la redacción escrita?

Opciones	F	%
Mejorar la comunicación	23	33%
Optimizar la gestión documental	39	56%
Ahorro de recursos y tiempo	5	7%
Otras	3	4%
Total	70	100%

Fuente: Secretarías de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

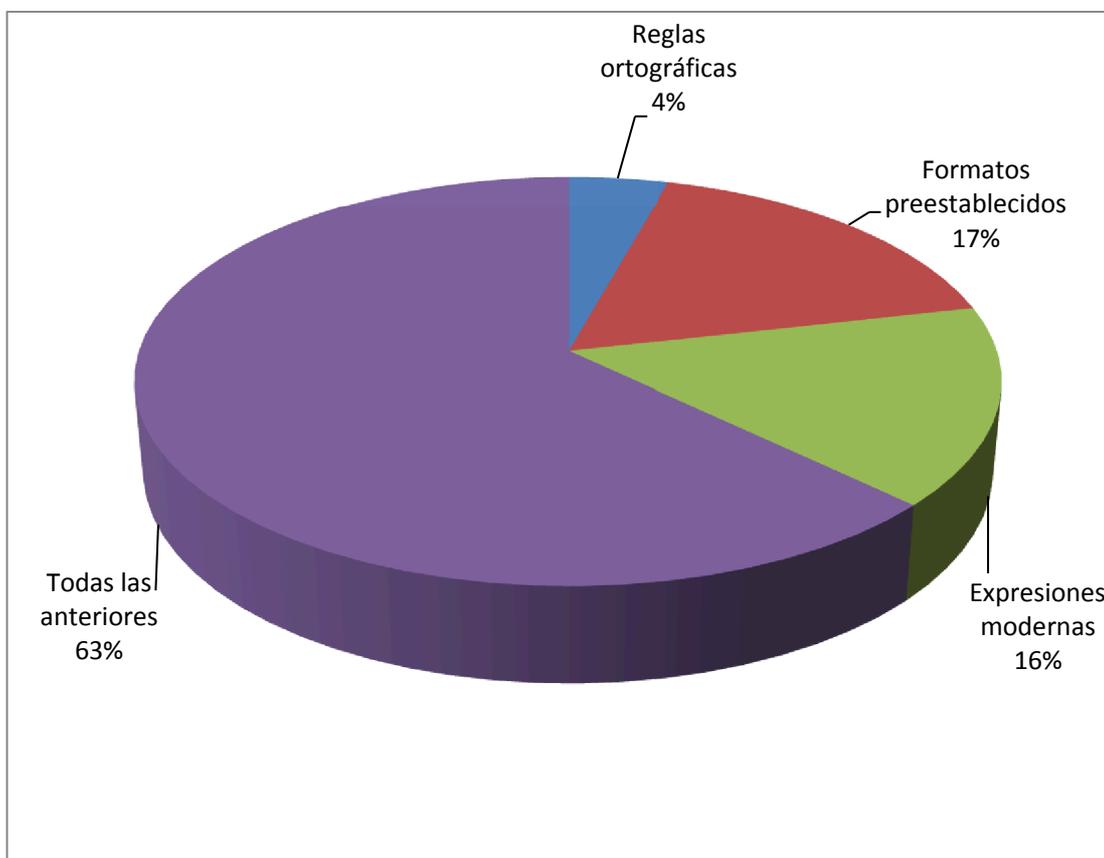


Pregunta 8 ¿Qué tipo de información debe constar en un manual de Redacción escrita dirigida a Secretarías?

Opciones	F	%
Reglas ortográficas	3	4%
Formatos preestablecidos	12	17%
Expresiones modernas	11	16%
Todas las anteriores	44	63%
Total	70	100%

Fuente: Secretarías de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

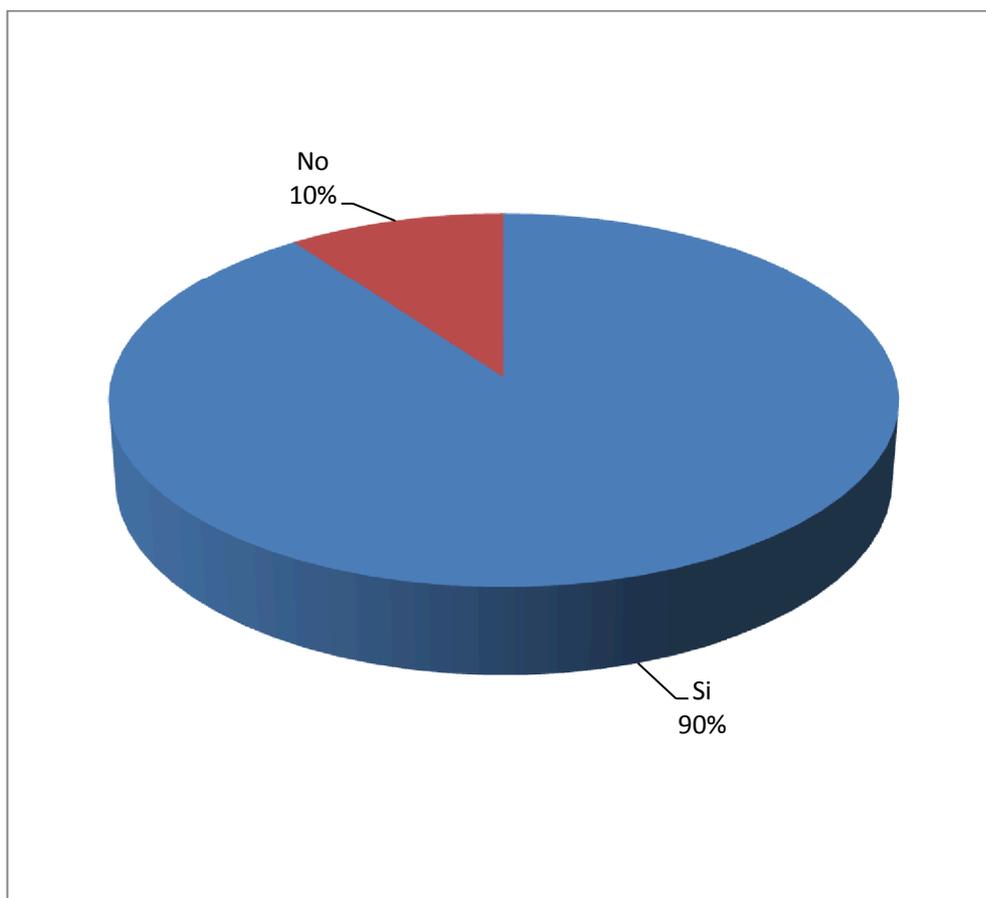
Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero



Pregunta 9 ¿Si se implementara un Manual de Redacción se comprometería usted a aplicar las sugerencias que en ella se encuentran?

Opciones	F	%
Si	63	90%
No	7	10%
Total	70	100%

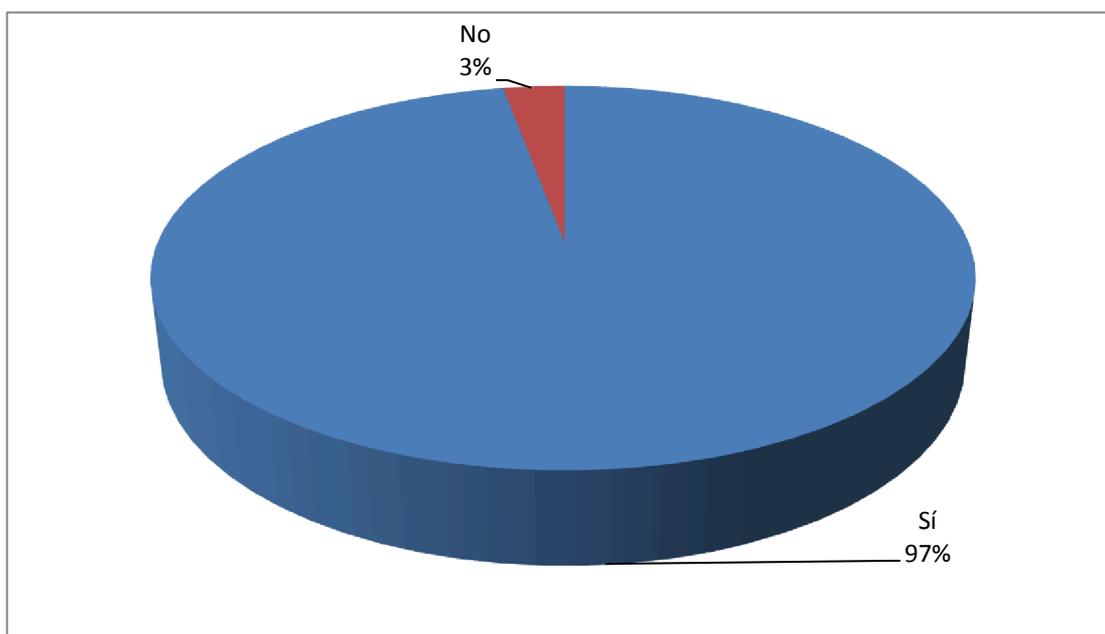
Fuente: Secretarías de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez
Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero



Pregunta 10 ¿Cree usted que la aplicación de un Manual de redacción mejorará la gestión documental y dará eficacia a todos los procesos secretariales del área donde usted labora?

Opciones	F	%
Sí	68	97%
No	2	3%
Total	70	100%

Fuente: Secretarias de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez
Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero



Anexo 3: Formulario para las encuestas aplicadas a los Usuarios de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARAQUEZ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO**

EL USO ADECUADO DE LA REDACCIÓN EN LAS SECRETARÍAS EJECUTIVAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE BAHÍA DE CARAQUEZ

Instrucciones: Lea con atención cada uno de los siguientes planteamientos y contéstelos de acuerdo a su consideración

Encuestas aplicadas a los usuarios de las empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caraquez en el año 2016

- ¿Cree usted que es de vital importancia el conocimiento de la redacción para las secretarías de los diferentes departamentos?

Si
No
- ¿Qué cree usted que deben evitar las secretarías en los documentos que usted recibe?

Expresiones poco comunes Mucho contenido y poco mensaje
Palabras que se repiten Información no necesaria
- ¿Cree usted que las secretarías deberían realizar capacitaciones sobre redacción escrita?

Siempre
Algunas veces
Raras veces
Nunca
- ¿Considera usted que el mejoramiento de la expresión oral y escrita mejoraría la comunicación entre las secretarías y los usuarios?

Muy de acuerdo
De acuerdo
No tan de acuerdo
En desacuerdo
- ¿Conoce usted las diferentes técnicas de redacción escrita?

Mucho
Más o menos
Poco
Nada
- ¿Qué cree usted que deben mejorar en la atención al usuario en los diferentes departamentos del Estado?

Mejorar la comunicación Ahorro de recursos y tiempo
Optimizar la gestión documental Simplificar los requerimientos
- ¿Qué tipo de información cree usted que las secretarías deben manejar en mayor escala?

Reglas ortográficas Expresiones modernas
Formatos preestablecidos Todas las anteriores
- ¿Cree usted que la aplicación de un Manual de Redacción mejoraría la gestión documental y daría eficacia a todos los procesos secretariales hacia los usuarios?

Si
No

Elaborado por: Eduardo Luis Solórzano Mero

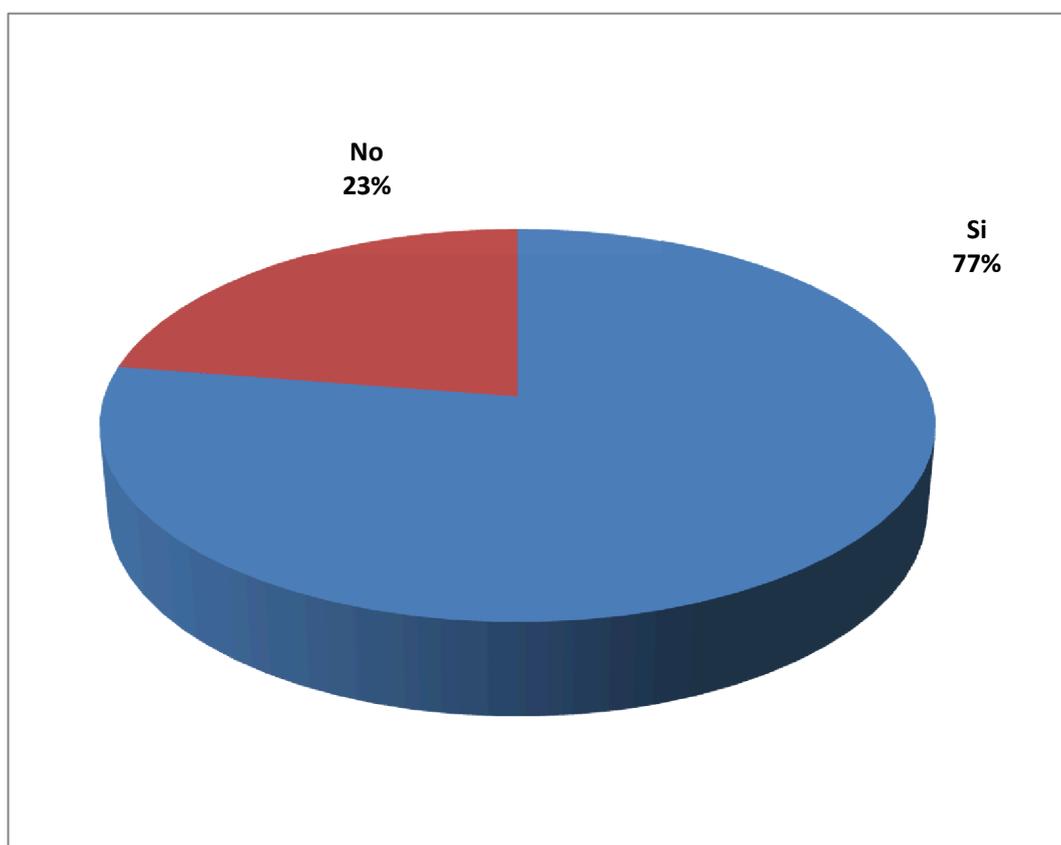
Anexo 4: Tablas y Cuadros para las encuestas aplicadas a los Usuarios de las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.

Pregunta 1 ¿Cree usted que es de vital importancia el conocimiento de la redacción para las secretarías de los diferentes departamentos?

Opciones	F	%
Si	31	78%
No	9	23%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

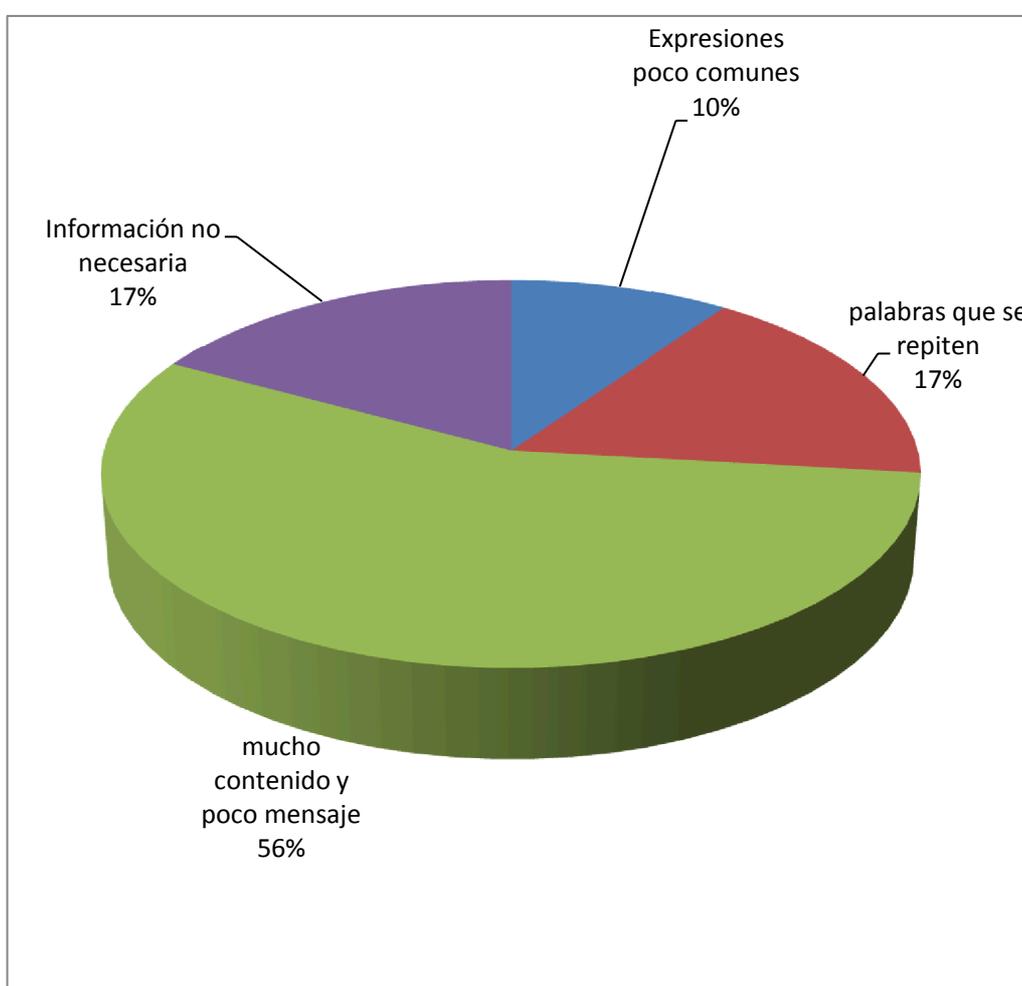


Pregunta 2 ¿Qué cree usted que deben evitar las secretarías en los documentos que usted recibe?

Opciones	F	%
Expresiones poco comunes	4	10%
palabras que se repiten	7	17%
mucho contenido y poco mensaje	23	56%
Información no necesaria	7	17%
Total	41	100%

Fuente: Usuarios de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

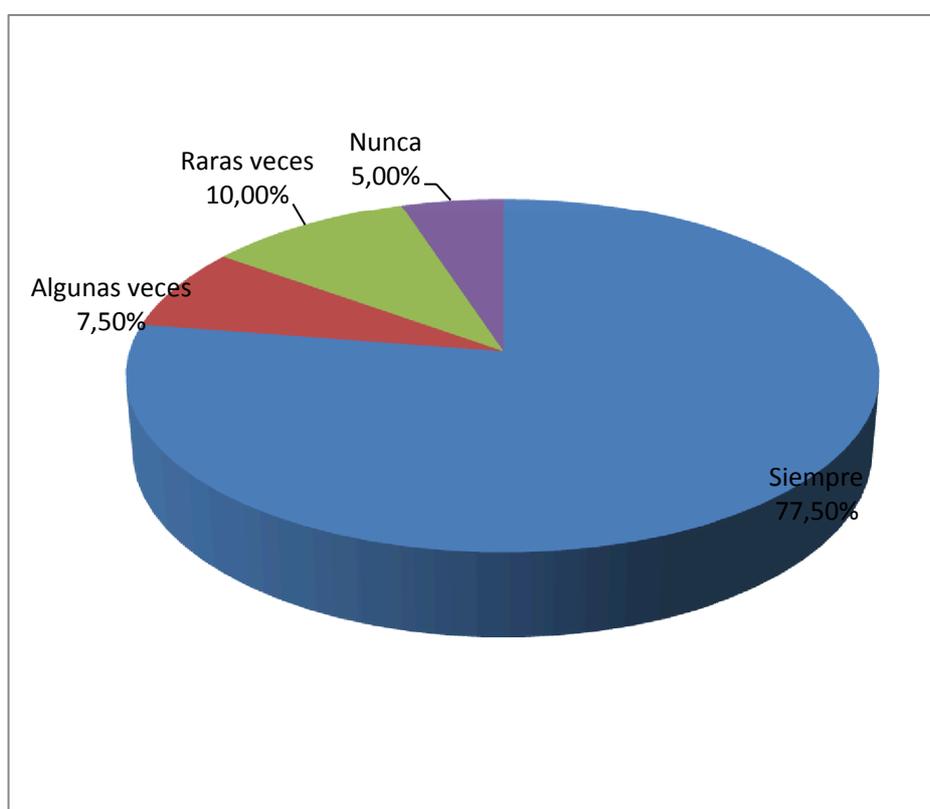


Pregunta 3 ¿Cree usted que las secretarias deberían realizar capacitaciones sobre redacción escrita?

Opciones	F	%
Siempre	31	77,50%
Algunas veces	3	7,50%
Raras veces	4	10,00%
Nunca	2	5,00%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

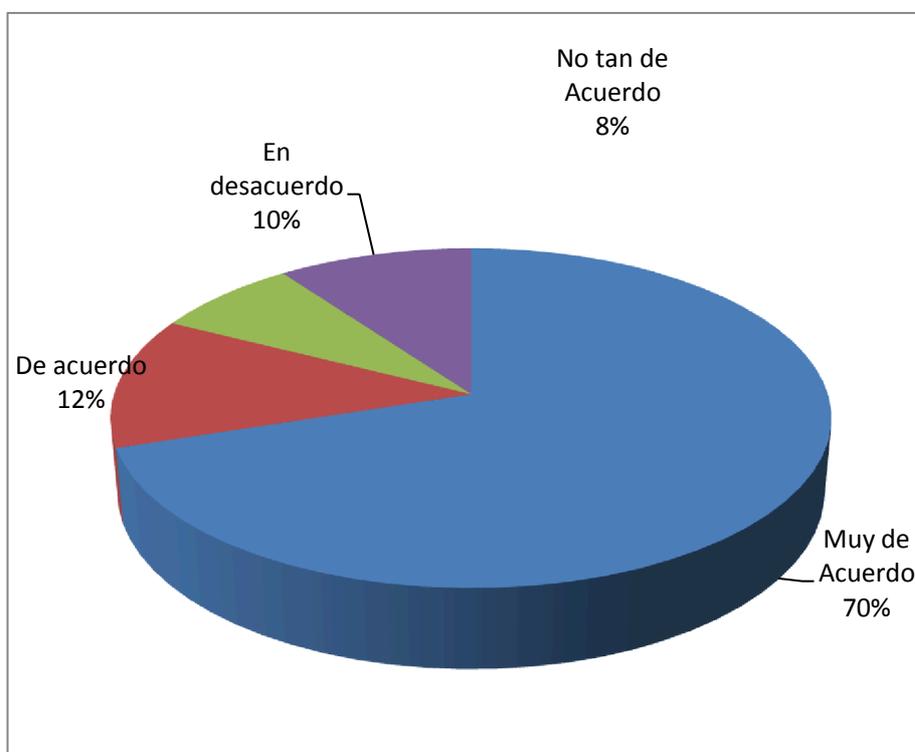


Pregunta 4 ¿Considera usted que el mejoramiento de la expresión oral y escrita mejorarían la comunicación entre las secretarías y los usuarios?

Opciones	F	%
Muy de Acuerdo	28	70%
De acuerdo	5	13%
No tan de Acuerdo	3	8%
En desacuerdo	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

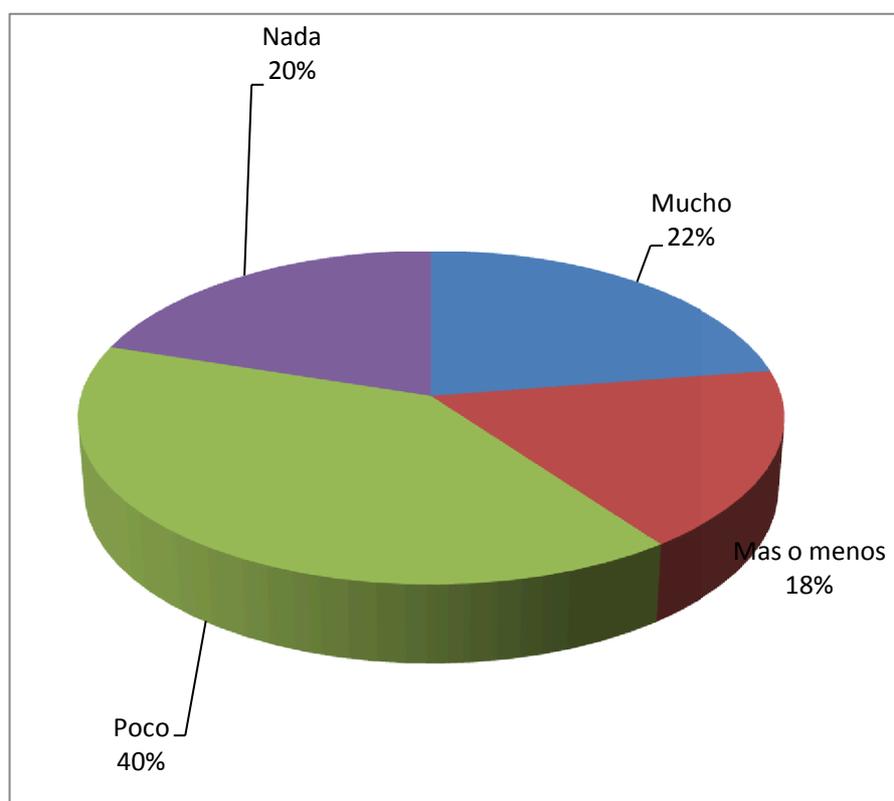


Pregunta 5 ¿Conoce usted las diferentes técnicas de redacción escrita?

Opciones	F	%
Mucho	9	23%
Más o menos	7	18%
Poco	16	40%
Nada	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

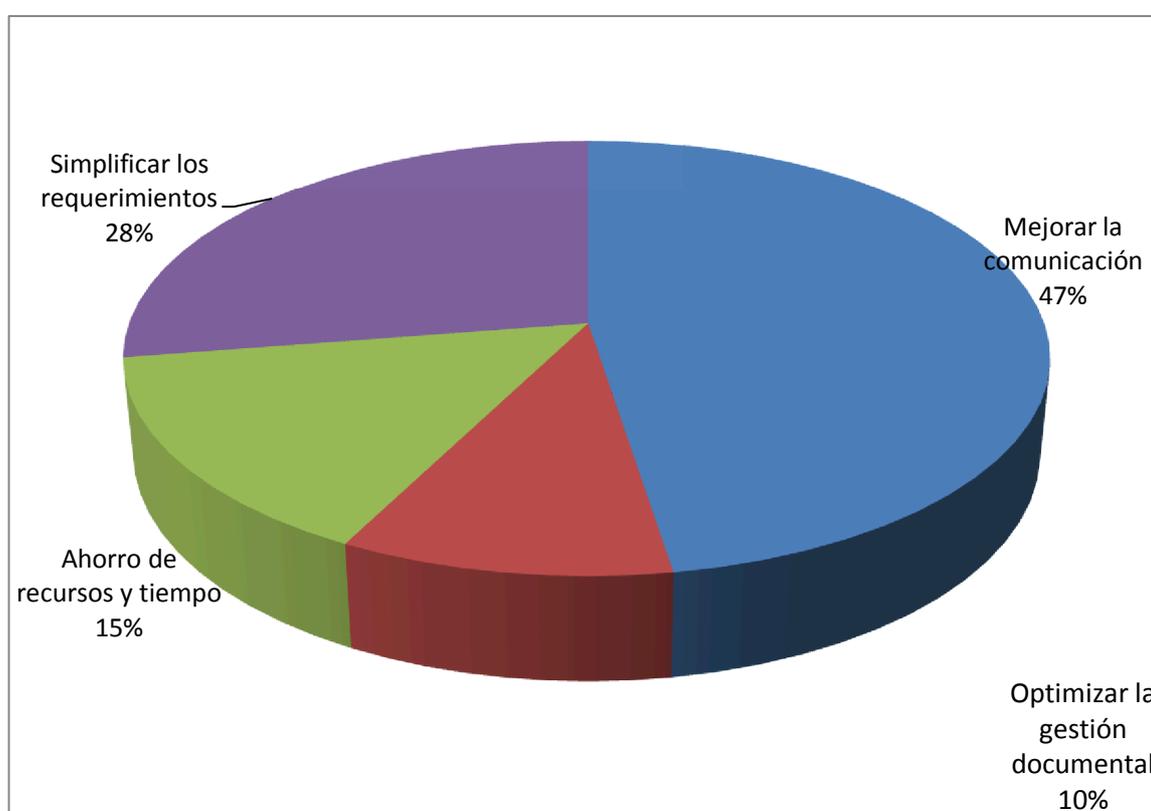


Pregunta 6 ¿Qué cree usted que deben mejorar en la atención al usuario en los diferentes departamentos del estado?

Opciones	F	%
Mejorar la comunicación	19	48%
Optimizar la gestión documental	4	10%
Ahorro de recursos y tiempo	6	15%
Simplificar los requerimientos	11	28%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

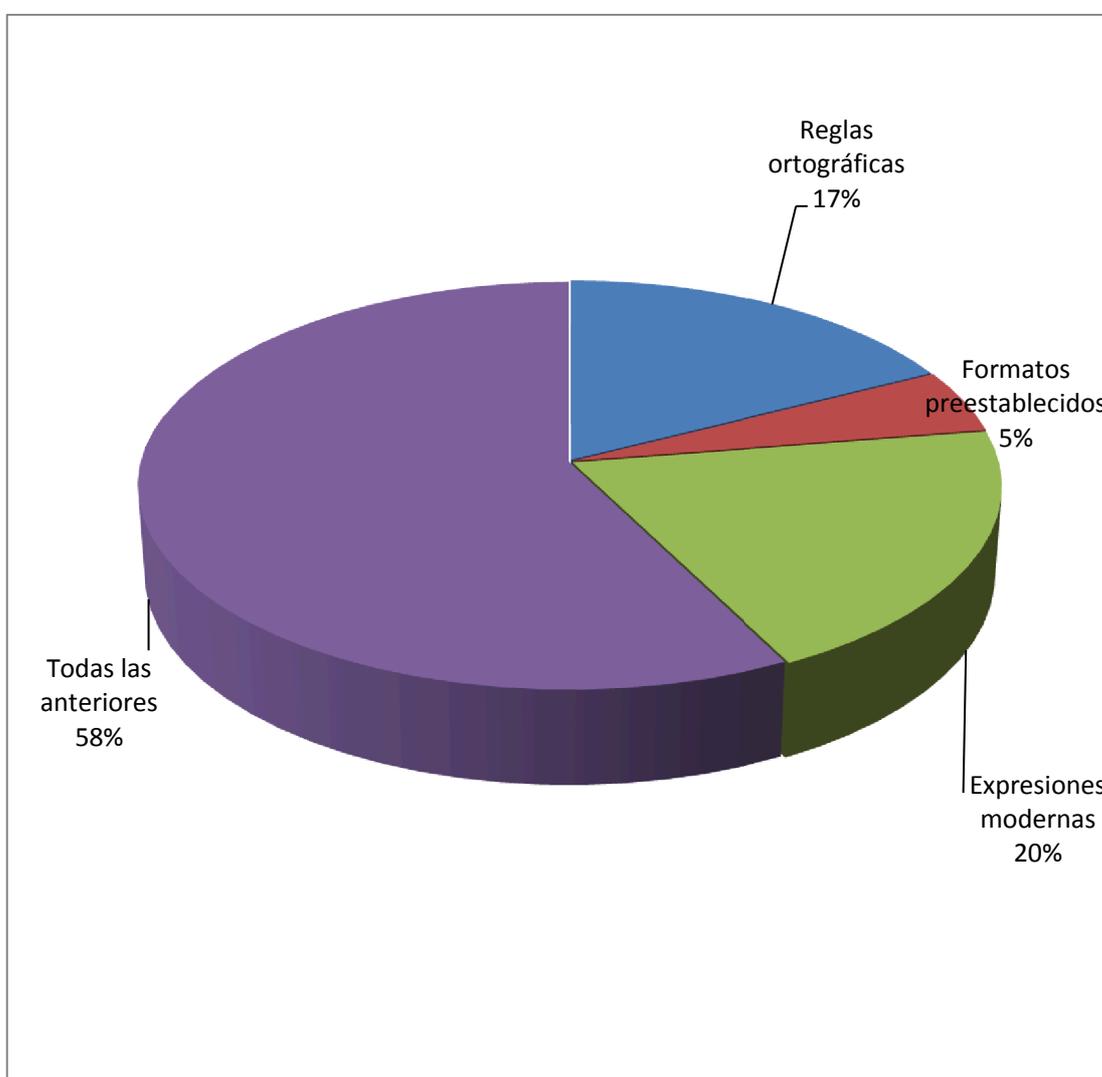


Pregunta 7 ¿Qué tipo de información cree usted que las secretarías deben de manejar en mayor escala?

Opciones	F	%
Reglas ortográficas	7	18%
Formatos preestablecidos	2	5%
Expresiones modernas	8	20%
Todas las anteriores	23	58%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero

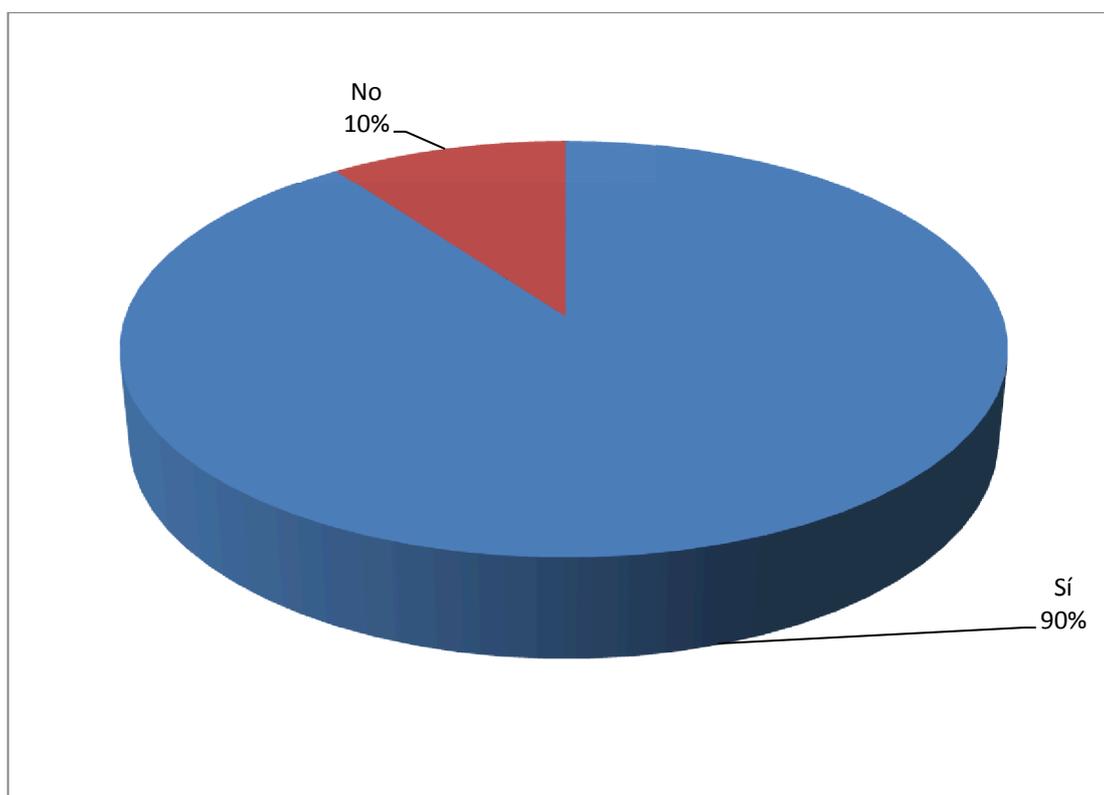


Pregunta 8 ¿Cree usted que la aplicación de un Manual de redacción mejorará la gestión documental y dará eficacia a todos los procesos secretariales hacia los usuarios?

Opciones	F	%
Sí	45	90%
No	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Usuarios de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez

Autor: Eduardo Luis Solórzano Mero



Anexo 5: Proformas.

PROFORMA No. _____																											
FECHA: _____																											
CLIENTE: _____																											
ATENCIÓN: _____																											
FORMA DE PAGO: _____																											
TEL: _____	FAX: _____																										
<p>Conforme a su solicitud a continuación presentamos la siguiente cotización de etiquetas adhesivas:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Descripción</th> <th>V.Unitario</th> <th>V. Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">SUBTOTAL</td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">12% IVA</td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">TOTAL</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				Cantidad	Descripción	V.Unitario	V. Total									SUBTOTAL				12% IVA				TOTAL			
Cantidad	Descripción	V.Unitario	V. Total																								
SUBTOTAL																											
12% IVA																											
TOTAL																											
<p>Validez oferta 15 días</p> <p>Tiempo de entrega 8 días</p> <p>Esperando que nuestros precios sean de su conveniencia, de esta manera poder atenderles favorablemente, me suscribo.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente,</p> <p style="text-align: center;">Dpto. de Ventas</p>																											

Fuente: Empresa Decoprint Cia. Ltda.
Elaborado por: La investigadora

Forma de orden de compra

ORDEN DE COMPRA No.		"CLIENTES"			
Fecha: _____		Fecha de Entrega: _____			
Cliente: _____		Ruc: _____			
Contacto: _____		Telf. _____			
Dirección: _____		Cod. Vendedor: _____			
CONDICIONES DE PAGO: CONTADO: <input type="checkbox"/>		DIAS: <input type="checkbox"/>		ABONO: <input type="checkbox"/>	
				SALDO: <input type="checkbox"/>	
CANTIDAD	DETALLE	TAMAÑO	MATERIAL	P.UNITARIO	TOTAL
Observaciones: _____				SUBTOTAL	
_____				% IVA	
_____				TOTAL	
AGENTE VENDEDOR _____				FIRMA DEL CLIENTE _____	