



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:**

**“LA ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EN TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL Y PARTICULAR DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN IBARRA”**

Trabajo de Grado previa a la obtención de Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

**AUTORA:**

Mónica Patricia Gonzaga Martínez

**DIRECTOR:**

Ing. Xavier Almeida

Ibarra, 2015

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director del Trabajo de Grado titulado **“LA ACTUALIZACIÓN EN TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL Y PARTICULAR DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN IBARRA”**. AÑO 2015. **PROPUESTA UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL Y PARTICULAR**. De autoría de la señora Gonzaga Martínez Mónica Patricia, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español. A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puede certificar por ser justo y legal.

Ing. Xavier Almeida

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haber permitido tener vida y salud para ser constante en la meta propuesta.

Especialmente a mi esposo por brindarme su apoyo y comprensión incondicional y proporcionarme fortaleza para continuar, a mis queridos hijos por haberme comprendido al dejarles si mí para asistir a clases y muchas veces no compartir con ellos acontecimientos importantes, a mis padres, hermanos, sobrinos por ser un soporte en mi vida, a todas mis compañeras de aula que cada momento compartido con ellas fue una experiencia más.

**Mónica**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del Norte, por facilitarme la oportunidad de realizar mis estudios superiores, a las autoridades, docentes de la institución quienes hicieron posible alcanzar el título profesional, especialmente al Ing. Xavier Almeida, quien me asesoró en el trabajo de Tesis.

A las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ibarra y por ende a sus funcionarios y amigos que colaboraron en el desarrollo de este trabajo de investigación, mimos que me brindaron su apoyo para la realización de las encuestas.

**Mónica**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se lo realizó luego de observar la ausencia de actualización y capacitación en técnicas de redacción oficial y particular de las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra. El objetivo de estudio, fue perfeccionar la redacción oficial y particular, con la finalidad de mejorar la imagen de las secretarías y por ende de la institución. Con esta investigación se aportó con alternativas de capacitación en redacción de textos y que se pongan en práctica, a fin de dar soluciones a los inconvenientes institucionales. Al inicio constituye el planteamiento del problema que hace referencia sobre la falta aplicación de técnicas de redacción, ocasionado inconformidad de las autoridades. Luego le corresponde al marco teórico que hace referencia a los modelos de Carl Rogers y Maslow, con estos modelos se pudo comparar el proceso de escritura que utilizan las secretarías y asistentes administrativas, además contiene teorías de reconocidos autores que nos brindan opciones para una mejor aplicación de las técnicas de redacción. Avanza la tesis con la metodología, técnica de recolección de datos e instrumentos de la investigación, que permitieron obtener la información para el correspondiente análisis. El análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas se realizó en base a las respuestas de las secretarías, asistentes administrativas y funcionarios de la municipalidad. Lo que permitió la redacción de conclusiones y recomendaciones generales del trabajo de investigación. Finalmente se expone la propuesta alternativa con la respectiva justificación e importancia de la misma. Es preciso mencionar que para la factibilidad del Trabajo de Grado se contó con el apoyo de las autoridades, secretarías y personal administrativo del GAD de Ibarra, las mismas que acogieron con satisfacción la realización del Programa de Actualización que beneficiará tanto a los funcionarios como a la imagen institucional.

## SUMMARY

This research work was made after observing the lack of updating and training techniques drafting official and private secretaries and administrative assistants OF The Decentralized Autonomous Government of Ibarra. The proposal of study was to develop official and private writing, in order to improve the professional development of the secretaries and therefore of the institution. These researches provide training copywriting alternatives which are implemented in order to provide solutions to institutional problems. At the beginning is the problem statement referred to the lack implementation of writing techniques, caused dissatisfaction of the authorities. The theoretical framework refers to the models of Carl Rogers and Maslow, these models can compare the writing process used by secretaries and administrative assistants, also contains theories of renowned authors give us options for better implementation of writing techniques. The thesis continues with the methodology, data collection technique and instruments of research, we have obtained the information for proper analysis. The analysis and interpretation of the results of the surveys was conducted based on the responses of the secretaries, administrative assistants and municipal officials. This allowed the drafting of conclusions and recommendations of the research. Finally the proposed alternative discussed with the respective justification and importance of it. It should be mentioned that the feasibility of Labor Grado had the support of the authorities, secretaries and administrative staff GAD Ibarra, the same as welcomed the completion of Update Program that benefits both the officials and the institutional image.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
SUMMARY .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
CAPÍTULO I .....	1
1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. ANTECEDENTES .....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.4. DELIMITACIÓN .....	3
1.5. OBJETIVOS .....	3
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	4
1.7. FACTIBILIDAD .....	5
CAPÍTULO II .....	5
2 MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA REDACCIÓN OFICIAL .....	6
<b>2.1.1 Capacitación</b> .....	6
2.1.2 Redacción oficial .....	6
2.1.3 La Redacción Oficial como Técnica .....	9
2.1.4 Contenidos de la Redacción Oficial .....	9
2.1.5 Importancia de la Redacción Oficial .....	10

2.1.6 El Estilo Oficial o Administrativo .....	10
2.1.7 Naturaleza del Estilo Oficial.....	11
2.1.8 Características de la Redacción Oficial y Administrativa.....	11
2.1.9 Redacción Oficial.....	12
2.2 LA CORRESPONDENCIA.....	13
2.2.1 Características de la Correspondencia Oficial:.....	13
2.2.2 Expediente: .....	14
2.2.3 El estilo de la correspondencia.....	15
2.2.4 La carta familiar o particular .....	16
2.2.5 Importancia de la correspondencia:.....	16
2.3 LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.....	17
2.4 EL VALOR DE LA COMUNICACIÓN INTERNA.....	18
2.4.1 Problemas en la comunicación descendente. ....	18
2.4.2 La comunicación ascendente. ....	20
2.4.3 Comunicación horizontal: el trabajo en equipo.....	21
2.4.4 Comunicación informal: el rumor. ....	21
2.4.5 Comunicación interna y externa dos sistemas interdependientes. .....	22
2.5 ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	23
2.5.1 La tendencia actualizadora.....	24
2.6 DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN .....	25
2.6.1 Propósito de la capacitación.....	25
2.6.2 Beneficios de la capacitación para las organizaciones.....	26
2.6.3 Beneficios de la capacitación para los trabajadores.....	26
2.7 LA COMUNICACIÓN .....	27
2.8 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL .....	27



2.9	GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	29
2.10	INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN O PREGUNTAS DIRECTRICES .....	31
2.11	MATRIZ CATEGORIAL .....	34
CAPÍTULO III .....		35
3.	MARCO METODOLÓGICO .....	35
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	35
3.2	MÉTODOS.....	36
3.2.1.	Método bibliográfico .....	36
3.2.2	Método inductivo .....	36
3.2.3.	Método Deductivo.....	36
3.3	TÉCNICAS .....	37
3.3.1.	Instrumentos.- .....	37
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA:.....	37
CAPÍTULO IV.....		42
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	42
4.1	Proceso .....	42
4.1.1	Resultado de las encuestas aplicadas a secretarias y asistentes administrativas del gobierno autónomo de Ibarra.....	43
4.1.2	Resultados de las encuesta realizadas a funacionarios del gobierno autónomo de Ibarra. ....	58
CAPÍTULO V.....		73
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	73
5.1	CONCLUSIONES .....	73
5.2	RECOMENDACIONES.....	74
CAPÍTULO VI.....		74
6	PROPUESTA ALTERNATIVA .....	75

6.1 .TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	75
6.2 INTRODUCCIÓN.....	75
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	75
6.4 FUNDAMENTACIÓN.....	76
6.5 OBJETIVOS .....	76
6.5.1 Objetivo General .....	76
6.5.2 Objetivos Específicos .....	76
6.6 ANTECEDENTES.....	77
6.7 IMPORTANCIA.....	77
6.8. UBICACIÓN.....	77
6.9 DIFUSIÓN.....	78
6.10 PLANIFICACIÓN DE TALLERES .....	78
7. FACTIBILIDAD.....	95
8. IMPACTOS: .....	95
9. BIBLIOGRAFÍA .....	96
ANEXOS.....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de Funcionarios.....	37
Tabla 2: Cuadro de Muestra Funcionarios.....	40
Tabla 3: Cuadro de Muestra Secretarias .....	41
Tabla 4: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 1 .....	43
Tabla 5: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 2.....	44
Tabla 6: Resultado de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 3.....	45
Tabla 7: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 4.....	46
Tabla 8: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 5.....	47
Tabla 9: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 6.....	48
Tabla 10: Resultado de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 7.....	49
Tabla 11: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 8.....	50
Tabla 12: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 9.....	51
Tabla 13: Resultado de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 10.....	52
Tabla 14: Resultado de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 11.....	53
Tabla 15: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 12.....	54
Tabla 16: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 13.....	55
Tabla 17: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 14.....	56

Tabla 18: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 15 .....	57
Tabla 19: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 1 .....	58
Tabla 20: Resultado de encuesta a funcionarios Pregunta N. 2 .....	59
Tabla 21: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 3 .....	60
Tabla 22: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 4 .....	61
Tabla 23: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 5 .....	62
Tabla 24: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 6 .....	63
Tabla 25: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 7 .....	64
Tabla 26: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 8 .....	65
Tabla 27: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 9 .....	66
Tabla 28: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 10 .....	67
Tabla 29: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 11 .....	68
Tabla 30: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 12 .....	69
Tabla 31: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 13 .....	70
Tabla 32: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 14 .....	71
Tabla 33: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta 15 .....	72
Tabla 34: Taller N° 1 Proceso de Escritura .....	79
Tabla 35: Taller N°2 Cualidades que debe poseer el párrafo .....	81
Tabla 36: Taller N°3 Reglas Gramaticales y la Sintaxis .....	83
Tabla 37: Taller N°4 La Estructura del Texto .....	85
Tabla 38: Taller N°5 Aplicación de Reglas de Estilo .....	87
Tabla 39: Taller N°6 La Redacción de Informes y Resoluciones .....	89
Tabla 40: Taller N°7 Escritura de Resoluciones, Actas y Acuerdos .....	91
Tabla 41: Taller N°8 Comunicaciones Oficiales .....	93

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 .....	43
Gráfico 2 .....	44
Gráfico 3 .....	45
Gráfico 4 .....	46
Gráfico 5 .....	47
Gráfico 6 .....	48
Gráfico 7 .....	49
Gráfico 8 .....	50
Gráfico 9 .....	51
Gráfico 10 .....	52
Gráfico 11 .....	53
Gráfico 12 .....	54
Gráfico 13 .....	55
Gráfico 14 .....	56
Gráfico 15 .....	57
Gráfico 16 .....	58
Gráfico 17 .....	59
Gráfico 18 .....	60
Gráfico 19 .....	61
Gráfico 20 .....	62
Gráfico 21 .....	63
Gráfico 22 .....	64
Gráfico 23 .....	65
Gráfico 24 .....	66
Gráfico 25 .....	67
Gráfico 26 .....	68
Gráfico 27 .....	69
Gráfico 28 .....	70
Gráfico 29 .....	71
Gráfico 30 .....	72

## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Grado, nació de un sondeo que permitió establecer que la práctica de la redacción oficial y particular de las secretarías y asistentes administrativas existen falencias, por lo que ameritó realizar una investigación que permita conocer cuáles son estas deficiencias y como se deben solucionar. El trabajo está dividido en capítulos así:

El capítulo I contiene: La formulación del problema, mismo facilita la explicación del porqué y cómo de la investigación, el planteamiento del problema se encuentra en forma de interrogante que ayudó como guía en la investigación, la delimitación está formada de unidades de observación, delimitación espacial, delimitación temporal, que explica el lugar y fecha que se realizó el trabajo de investigación, en los objetivos general y específicos se encuentran detallados las metas que durante el trabajo de investigación se ha ido realizando, así mismo se encuentra la justificación para el desarrollo del trabajo.

Capítulo II, como referencia consta: Marco Teórico, fundamentaciones, glosario, interrogantes de investigación, además contamos con una matriz categorial, lo mencionado precedentemente ha sido de mucha ayuda en el trabajo de investigación.

El capítulo III, está conformado por metodologías y tipos de investigación, métodos, técnicas e instrumentos, población muestra; gracias a estos materiales de investigación, se logró obtener la información necesaria y adecuada para la ejecución del trabajo.

Capítulo IV: constituye el desarrollo e interpretación de resultados, de las encuestas dirigidas a las secretarías y funcionarios de la municipalidad de Ibarra, estrategia que me ayudó para una mejor comprensión del problema, con el propósito de realizar el trabajo de investigación y aportar con un Programa de capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular, para mejorar el trabajo de las secretarías.

El capítulo V está compuesto por las conclusiones y recomendaciones para las autoridades y funcionarios, además de las personas que puedan tener interés de este trabajo.

Se concluye con la Propuesta alternativa en el capítulo VI, el cual está conformado de la siguiente manera: Título de la Propuesta, introducción, justificación, fundamentación, se puede definir el porqué de la realización de esta propuesta y cuál será el beneficio para la institución. Los objetivos general y específicos facilitarán establecer si se cumplió lo programado en la aplicación del Programa de Actualización; lo más importante de este Programa son los talleres que ayudarán a fortalecer los conocimientos de las secretarías, asistentes administrativas y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra. Igualmente, es este capítulo consta la bibliografía que facilitó la investigación.

Para finalizar, se incluye los anexos de trabajo que son: árbol de problemas, matriz de coherencia, encuestas y cuestionarios, fotografías de talleres, certificación de socialización y certificación del summary.

# **CAPÍTULO I**

## **1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. ANTECEDENTES**

En razón de que en la Municipalidad de Ibarra, actualmente existen falencias en la aplicación de técnicas de redacción, lo que ocasiona dilación en el desarrollo de las actividades de las secretarías y asistentes administrativas, el presente proyecto de tesis tiene por objetivo realizar la capacitación y actualización en técnicas de redacción oficial y particular y su influencia en la comunicación interna.

Actualmente, no se ha realizado capacitación en el ámbito profesional para escribir de manera correcta los diferentes documentos que se generan en la institución, teniendo como consecuencia equivocaciones en el momento de elaborar un texto, ocasionando pérdida de tiempo e inconformidad de las autoridades, esto repercute en la retraso de los trámites administrativos.

- **Diagnóstico**

Las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra, no han prestado el suficiente interés en destinar recursos para capacitación en el ámbito secretarial, específicamente en el tema de redacción de textos; así como también, las secretarías y asistentes administrativas muestran indiferencia a capacitarse y actualizar los conocimientos, que les permitirá desempeñar sus funciones de forma eficiente y eficaz.



## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las causas que provocan el problema identificado son las siguientes:

Se observa que la metodología de redacción no ha sido actualizada, en virtud de no existir capacitación de actualización en técnicas de redacción dirigida a las secretarías y asistentes administrativas de la municipalidad, lo que implica que documentos mal escritos causen una inadecuada imagen de la institución, debido al poco interés por parte de las autoridades municipales.

Se ha podido detectar que existe dificultad para desarrollar la habilidad de escribir correctamente los tipos de documentos, por parte de las Secretarías y Asistentes Administrativas de la Municipalidad de Ibarra. En razón de que no se utiliza las técnicas apropiadas al momento de la redacción, por ende no se comunica al lector correctamente el mensaje.

Se detecta la dificultad de identificar las ideas principales y secundarias al momento de escribir un documento no se analiza la importancia de la redacción, así como también la impresión que transmite a través de la palabra escrita como secretarías y asistentes administrativas.

Se observa que existe inconformidad por parte de las autoridades de las diferentes unidades departamentales al momento de firmar un escrito, debido al tipo de redacción y estilo que utilizan las secretarías y asistentes administrativas.

Se detecta que existe demora en el despacho de los trámites administrativos en razón de que las secretarías y asistentes administrativas, no poseen el conocimiento idóneo para la redacción y estilo de las comunicaciones, lo que ocasiona demora en la respuesta al cliente interno y externo.

Se determina que por causa de la inestabilidad laboral de las secretarías y asistentes administrativas, por factores políticos existe el no cumplimiento oportuno de los trámites administrativos, lo cual repercute de manera negativa en la comunicación interna.

## **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera la inexistente actualización y capacitación en técnicas de redacción oficial y particular de las secretarías y asistentes administrativas, influye en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra?

#### **1.4. DELIMITACIÓN**

Se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ibarra, parroquia El Sagrario, cantón Ibarra, provincia Imbabura, de enero a marzo de 2015. Las unidades de análisis fueron las secretarías y asistentes administrativas de la Municipalidad de Ibarra.

#### **1.5. OBJETIVOS**

##### **1.5.1. Objetivo General**

Mejorar el nivel de Capacitación en Técnicas de redacción oficial y particular de las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra”, mediante la recopilación y análisis de información para implementar un Programa de actualización, que mejore la comunicación interna.

##### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar las falencias más comunes en la redacción de documentos en la comunicación interna.

- Establecer la jerarquía organizativa de los documentos y comunicaciones para un buen desempeño profesional del personal secretarial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra.
- Implementar un Programa de Capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular.
- Socializar la propuesta.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo de investigación tiene la finalidad de mejorar la imagen institucional y está dirigido al personal de secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra.

La investigación se fundamenta en la actualización y capacitación en técnicas de redacción oficial y particular para las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra y en la elaboración de cartas aplicando normas y reglas correctas.

Una adecuada capacitación en la redacción oficial y particular permite brindar un servicio eficiente y eficaz lo cual contribuye al desarrollo institucional, en razón de que aplicando adecuadamente las técnicas de redacción de textos se logrará confiabilidad en el profesionalismo de las secretarías y asistentes administrativas, brindará un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

En razón de que en la municipalidad no se ha realizado una actualización y capacitación en redacción oficial y particular a las secretarías y asistentes administrativas, se propone una alternativa de solución como es la realización de un Programa que será aprobado por la primera autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra.

En el ámbito profesional se conoce sobre la temática que se realiza el trabajo de investigación por ser la especialidad; el interés sobre esta

investigación se basa en vista de la preocupación personal por los inconvenientes que se suscitan por la inadecuada redacción de textos y su influencia.

La ciencia se verá beneficiada con la incorporación de técnicas que desarrollen habilidades de redacción de textos como una forma para convertir el uso tradicional de la mecánica operativa en una dinámica más eficiente para los requerimientos que demanden la actividad secretarial encaminada a satisfacer las necesidades de los usuarios.

## **1.7 FACTIBILIDAD**

La investigación es factible por cuanto debido a la importancia es aceptado por las autoridades de la institución y se tiene la colaboración de las y los funcionarios, existe el apoyo y cooperación para realizar con éxito este trabajo.

Se cuenta con los recursos técnicos como: Libros, bibliografías, revistas, internet, que permiten tener la información que ayudará a realizar el trabajo de investigativo y obtener datos importantes para la ejecución del mismo.

En el ámbito económico esta investigación no tiene costo económico alto, por tanto facilita el desarrollo de la misma; se dispone del tiempo necesario para elaborar la investigación y conseguir la información para lograr culminar el trabajo con éxito.

## **CAPÍTULO II**

## 2 MARCO TEÓRICO

### 2.1 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLOGICA REDACCIÓN OFICIAL

#### 2.1.1 Capacitación

Actualmente, el secretariado es una profesión reconocida tanto social como laboralmente. La secretaria de Dirección o el Secretario y el o la Asistente han de ser una persona con iniciativa, capacidad de trabajo, organizada y con una sola formación, o en definitiva una persona capacitada para asumir responsabilidades y realizar funciones ejecutivas y de planificación. (Londoño)

“Redactar Etimológicamente significa compilar o poner en orden; en un sentido más preciso, consiste en expresar por escrito los pensamientos o conocimientos ordenados con anterioridad. Redactar bien es construir la frase, con exactitud originalidad, concisión y claridad”. (Vivaldi & Arsenio, 2006, P.1)

**“...El efectivo de hablar y escribir es casi una constante contradicción de lo que enseña la gramática y define el diccionario, hasta el punto de que casi se podría decirse que el hablar consisten en faltar la gramática y exorbitar el diccionario. Por lo menos y muy formalmente, lo que se llama ser un buen escritor, un escrito con estilo, es causar frecuentes erosiones a gramática y léxico.” (Vivaldi et. al, 2006 citado en Ortega y Gasset)**

#### 2.1.2 Redacción oficial

Pizarro,(2011) señalo, que según el modelo de Flower y Hayes fue creado en 1980, es un proceso cognitivo de escritura y modelo descriptivo. Con este modelo se puede observar el proceso de escritura de un sujeto y saber cuáles son los procedimientos que utiliza.

Los procesos mentales, dentro de este modelo, son las unidades de análisis básicas, estos procesos pueden ocurrir en cualquier momento durante el proceso de escritura. Este proceso, además, es recursivo, por lo que pueden ocurrir varias etapas a la vez.

Es importante recordar que para el proceso de escritura es necesario tener el problema retórico (Tema del cual se escribe, audiencia a quién se escribe, el propósito por el cual se escribe, el tipo de texto que se escribirá y el emisor), es por ello que la escritura tiene una meta.

Continuando con la cita anterior se presentan los procesos de la escritura que son:

- **Planificación:** El escritor forma un esquema mental del conocimiento que quiere escribir, esta función tienen la finalidad de poner metas. Este proceso se puede dar en cualquier momento de la escritura. Un buen ejemplo de esto son las lluvias de ideas o los primeros borradores que puede crear el escritor. Durante este proceso el escritor tiene la posibilidad de recuperar información a largo plazo, además de organizar la información en nuevos esquemas mentales, por tanto dentro de la planificación está la organización y la determinación de objetivos.
- **Producción:** El proceso de producción es donde el escritor propiamente tal traduce sus ideas al papel, es donde las ideas se transportan al papel. Aquí el escritor debe desarrollar la escritura, clasificar y revisar el significado de lo que se escribe, por lo que muchas veces el escritor puede volver al proceso de planificación.
- **Revisión:** En este proceso el escritor revisa lo escrito para darle forma al texto y reformularlo si es necesario. Durante este proceso también se puede volver a la planificación en caso de ser necesario. Dentro de este proceso, además, encontramos los subprocesos de exanimación y corrección, en donde el texto es examinado exhaustivamente por el

escritor para encontrar los errores, tanto de redacción, coherencia, ortografía, entre otros y es corregido para que sea más claro.

Es importante que durante todo este proceso de escritura el escritor debe ir monitoreando su avance.

Para poder hablar de Redacción Oficial, se debe primero aclarar algunos términos que permitan entender sus principales características y diferencias con las restantes clasificaciones, para ello se iniciará esta unidad diciendo que tanto el gobierno como las instituciones privadas, requieren emplear técnicas administrativas para agilizar y normalizar las funciones y desempeño de sí mismas entonces, se habla de que existe una Administración Pública y una Administración Privada, a la primera pertenecen todas las empresas en que intervenga el Estado, su finalidad (salvo excepciones), es la prestación de servicios, que se propende a que se autofinancien, para que el Estado no se vea en la necesidad de entregar aportes especiales.

Por otra parte la Administración Privada, corresponde a empresas de particulares, y aunque están sujetas al control del estado en aspectos previsionales, tributarios y contables, son independientes y su principal finalidad es obtener el lucro.

En nuestra realidad nacional, coexisten la administración privada y la administración del estado. Las comunicaciones propias de cada una, se denominan entonces Comunicaciones Administrativas Privadas y Comunicaciones Administrativas Públicas. La Redacción Administrativa es el concepto genérico, en tanto que Redacción Oficial es el concepto específico que involucra las comunicaciones propias de los servicios públicos.

### **2.1.3 La Redacción Oficial como Técnica**

Entendemos por Redacción Oficial, la técnica de comunicación lingüística, lógica y psicológica que se utiliza en los organismos estatales para coadyuvar a la función de administrar que les compete a las autoridades y facilitar la prestación de servicios a la colectividad. Potrero (2013)

### **2.1.4 Contenidos de la Redacción Oficial.**

Para Potrero (2013) Comprende comunicaciones oficiales y documentos públicos.

- **Comunicaciones Oficiales.**

Comunicar es “hacer a otro partícipes de lo que uno tiene. Descubrir, manifestar o hacer saber a uno alguna cosa. Conversar, tratar con alguno de palabra o por escrito”. Por comunicación oficial se entiende el “papel escrito en que se comunica alguna cosa oficialmente”.

Las comunicaciones oficiales son el Oficio, la Circular, el Memorándum y la Providencia. Ellos constituyen mensajes que piden o entregan información sobre materias oficiales. Un caso especial es la Solicitud, pues es una comunicación personal dirigida a un servicio público para impetrar un beneficio. Siendo en su origen un mensaje privado, al ingresar a un servicio para su trámite normal a un servicio para su trámite normal, esta comunicación personal se oficializa, es decir, adquiere un carácter oficial. Por ejemplo la solicitud que pide una certificación.

- **Documentos Públicos.**

Además de la correspondencia oficial, en la Administración del Estado se utilizan documentos que emanan de funcionarios competentes y que determinan consecuencias jurídicas de importancia. Documentar quiere decir “Probar,



justificar la verdad de una cosa con documentos”. Por Documentos se entiende todo “diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos”. Con mayor precisión, documentos públicos es “el que autorizado por funcionarios para ello competente, acredita los hechos que refiere y su fecha”.

En virtud de lo anterior, todo documento entraña un testimonio, una prueba sobre una materia de interés público. Tal sucede, por ejemplo, con la Declaración, el Certificado y el Acta.

### **2.1.5 Importancia de la Redacción Oficial**

Continuando con la cita anterior, todo servicio público debe contar con un sistema eficiente de comunicaciones para cumplir su cometido de prestar servicio a la colectividad. Por ello, la técnica de la redacción oficial es un instrumento de vital importancia en cada una de las diferentes reparticiones que dependen del estado.

### **2.1.6 El Estilo Oficial o Administrativo**

De acuerdo a Potrero (2013) redacción significa la capacidad de comunicar el pensamiento con claridad y corrección, esto es, que el pensamiento se transmita con nitidez y de acuerdo con las normas gramaticales del idioma. Lingüísticamente, no tener estilo significa escribir con barbarismos, solecismos, etc.

### **2.1.7 Naturaleza del Estilo Oficial**

El estilo usado en las comunicaciones oficiales ha correspondido a prácticas consuetudinarias (por costumbres) y estas son las medidas que nacen como consecuencia de una mera rutina administrativa. Por eso se dice que este estilo tiene una ilustre tradición e históricamente hablando, con certeza se puede aseverar que es Don Andrés Bello el creador de este en nuestro país. Potrero (2013)

### **2.1.8 Características de la Redacción Oficial y Administrativa.**

Potrero (2013) concluyó:

En nuestro país coexisten dos tipos de Administración, la Pública o del Estado y la Privada; la primera da origen a la Redacción Oficial y la segunda a la Redacción Administrativa.

1. Según la Real Academia Española, el término Oficial significa que tiene autenticidad y emana de las autoridades derivadas del Estado y no de las particulares, aunque algunos de estos documentos pueda utilizarse en el ámbito privado, perdiendo eso sí su carácter imperativo, como lo es el caso de los memorándums, certificados, solicitudes, actas, etc.
2. Tanto los documentos oficiales como administrativos pretenden regular el buen funcionamiento de las actividades en el ambiente laboral o en cualquier organismo que cumpla un función de importancia, usándose para realizar gestiones que contribuyan al buen funcionamiento y buena actuación de los individuos de una organización.
3. Este tipo de correspondencia hace uso de expresiones que en el lenguaje común no poseen el mismo significado, por lo tanto tienen valor sólo en el documento en cuestión.
4. El estilo que se usa en este tipo de redacción es arcaico en el sentido que usa locuciones latinas y expresiones que se repiten como fórmulas fijas.

5. Por su carácter imperativo esta redacción utiliza frases claras y precisas, pues no debe dejar ninguna duda a la persona que lee el documento. Además siempre demuestra jerarquía, ya que el lenguaje es usado con la finalidad de dar órdenes y de hacerlas cumplir, en la Redacción Oficial no se usan palabras de cortesía y en la Administrativa, sólo las mínimas.
6. Finalmente, se puede señalar que existen muy pocas diferencias entre la Redacción Oficial y la Redacción Administrativa, y que son tan leves, que la más relevante corresponde a que la Oficial siempre viene firmada por una autoridad y tiene carácter de mandato; en cambio, los documentos administrativos no necesariamente son firmados por una autoridad, sobre todo sin la respuesta a otro y se usan solamente en el ámbito privado.

### **2.1.9 Redacción Oficial**

Para (Sepulveda , 2012) es el conjunto de comunicaciones y documentos que se utilizan en los servicios del Estado y sus organismos auxiliares. Por competir a la administración del Estado, deben ser mesurados en su contenido y claros en las materias que tratan.

En esta correspondencia existen fórmulas legales que se refieren al tratamiento especial que se le debe otorgar el funcionario a quien se dirige comunicación.

La correspondencia oficial tiene una disposición reglamentada por la autoridad superior del país.

Según Potrero (2013) la redacción oficial se clasifica en tres grupos:

- Comunicaciones Oficiales
  - Oficio
  - Circular
  - Memorando

- Documentos Oficiales
  - Certificado
  - Resolución
  - Decreto
  - Actas
  
- Documentos Notariales
  - Declaración Jurada
  - Poder

## **2.2 LA CORRESPONDENCIA**

CmIrlugo (2015) Correspondencia es la que circula entre los funcionarios e instituciones gubernamentales por lo tanto, la terminología que emplea es diferente a los otros tipos de correspondencia.

### **2.2.1 Características de la Correspondencia Oficial:**

Según CmIrlugo (2015) las características son :

- No se usan abreviaturas, pues se considera como falta de cortesía.
- En el estilo oficial, el destinatario se escribe después de la firma.
- Cortesía acentuada.
- Toda solicitud o documento se escribe en original y copia.
- Cuando los documentos son emitidos por oficinas públicas estas llevan un número de registro de archivo.

### 2.2.2 Expediente:

Peréz (2014) Es un grupo de documentos ordenados que se relacionan con un asunto de tipo administrativo, jurídico o legal, judicial o privado. En todos los expedientes va una recopilación de todas las gestiones que se han hecho, las decisiones que se han tomado y las firmas de las personas que han aprobado o denegado un asunto.

La portada de un expediente lleva el nombre del ministerio, dirección o departamento que lo recibe y que inicia el trámite; lleva un número de correlativo de identificación; el nombre del interesado, el asunto del que trata el expediente en forma breve, la fecha en que fue recibido y se dio inicio a la tramitación.

Continuando con la cita anterior, todo expediente se deriva de una solicitud que una persona ha presentado a una oficina pública. Ahora bien, cualquier persona que presente un escrito o solicitud, deberá recibir una contraseña o copia sellada que le servirá de constancia de que ha presentado un documento, esto es importante y obligatorio.

- **Oficial o institucional:** Es aquella que se lleva en el manejo de las oficinas públicas y empresas.
- **Particular:** es aquella que trata de asuntos personales, familiares o sociales. Entre los escritos de carácter personal, privado o social podemos enunciar los siguientes:
- **Invitaciones:** son mensajes en forma de esquelas o tarjetas especiales en que se invita a concurrir a un acto o reunión.
- **Participaciones:** son anuncios de acontecimientos como bodas, bautizos, fallecimientos, etc.
- **Felicitaciones:** son breves mensajes, enviados en tarjetas o telegramas en los cuales se expresan congratulaciones por un hecho feliz.

- **Agradecimientos:** son escritos breves que encierran la idea de agradecer una atención o algo. Se hacen a través de esquelas, tarjetas o telegramas
- **Notas de condolencia o solidaridad:** son escritos en los que se expresan sentimientos de condolencia o solidaridad frente a hechos luctuosos

### 2.2.3 El estilo de la correspondencia.

¿Qué es el estilo? es la forma externa con que se hacen sensibles las ideas y los sentimientos.

Para Pérez (2014) en la correspondencia no caben adornos que están bien en el estilo literario, pero no en el estilo de la correspondencia; éste debe ajustarse a preceptos o normas del buen decir, que llamamos características o notas.

En la correspondencia no se trata de lograr belleza artística sino que se pretende la comunicación fácil, clara y digna en las relaciones comerciales.

Pérez (2014) expone que la correspondencia debe contener:

- **La Claridad:** consiste en decir las cosas de tal manera que se comprendan sin esfuerzo alguno. Ayudan a escribir con facilidad entendimiento el orden en las ideas y las frases cortas, sin tanto rebuscamiento.
- **La Precisión:** consignar las ideas completas, sin omitir las expresiones que ayuden a que el lector se forme un juicio exacto y justo de los escritos.
- **La Propiedad:** obliga a usar términos y giros gramaticales adecuados; tanto por su significado, como por su apego a los preceptos gramaticales.
- **La Concisión:** es la cualidad que consiste en formular un pensamiento con el menor número de palabras sin quitarle por esto ni claridad, ni precisión.

- **La Sencillez:** aparta de cualquier rebuscamiento para que todo sea dicho sin una preparación aparente. El rebuscamiento consiste en emplear términos y expresiones de aplicación poco frecuente, que en muchas ocasiones le denominamos “crema”.
- **La Cortesía:** es la cualidad del estilo que nos obliga a dar trato adecuado a las personas según sean las relaciones más o menos estrechas con nuestros superiores, amigos o allegados y subalternos.

Los defectos del estilo vienen a ser lo contrario de las cualidades, o sea: oscuridad, imprecisión, impropiedad, prolijidad, afectación y descortesía; lo cual ha de evitarse en la correspondencia.

#### **2.2.4 La carta familiar o particular**

Es un documento con el cual, regularmente, expresamos nuestros sentimientos, de tal manera que nos comunicamos con confianza.

En este tipo de carta lo que manejamos constantemente es el uso de los sentimientos, aunque en otras jugamos con ellos (mentimos), por lo cual debemos tener cuidado al expresarnos por este medio y a la vez poner los pies sobre la tierra al recibirla. Romero (2010)

#### **2.2.5 Importancia de la correspondencia:**

Es un importante instrumento de comunicación escrita, es la parte intermedia entre las relaciones cliente proveedor y el lazo que une la mayor parte de transacciones comerciales.

De ella depende el desarrollo de las operaciones comerciales; el éxito de un negocio, una venta, por su eficiencia y rapidez han a que las empresas aumenten el volumen de sus ventas. Quintero (2015)

## 2.3 LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Puyal (2011) Concluye que:

Hoy está teóricamente asumido que la comunicación es una actividad consustancial a la vida de la organización, es “la red que se teje entre los elementos de una organización y que brinda su característica esencial: la de ser un sistema” (Katz y Khan, 1986), “el cemento que mantiene unidas las unidades de una organización” (Lucas Marin, 1997), el alma o “el sistema nervioso de la empresa” (Puchol, 1997). Pero la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las distintas actividades de la organización; la comunicación es un recurso, un activo que hay que gestionar.

Para la gestión de los distintos tipos de comunicación que se hacen necesarios en cualquier empresa moderna –comunicación interna descendente, ascendente y horizontal y comunicación externa– las empresas “excelentes” e innovadoras se dotan de un departamento específico denominado Departamento de Comunicación o Gestión de Información o de una Dirección de Comunicación o de un Gabinete de Imagen, de Relaciones Públicas o de Prensa. Ahora bien, no debemos olvidar que la comunicación no es sólo función de un departamento, sino que debe asumirse por cada jefe y su equipo. Por lo que la existencia de estos departamentos puede ser tanto un reflejo de la importancia concedida a la comunicación como un indicador de los déficits que se producen en otras partes del sistema.

Y mientras en estas empresas se concede un valor creciente a la comunicación considerándola un factor diferencial que repercute en su imagen, en su productividad y en la calidad de vida laboral; en otras muchas sigue predominando la política de oídos sordos, de puertas cerradas y sigue cometiéndose el error de identificar “comunicación” con “información”.



La complejidad del fenómeno comunicativo requiere enmarcarlo en relaciones interactivas y dinámicas, como un proceso circular en el que emisor y receptor intercambian alternativamente sus roles y que exige comprensión entre las personas que intervienen en él. La información es sólo una parte de ese proceso –el contenido de lo que se comunica– y por sí mismo no produce comunicación. Para N. Luhmann, la información, la expresión comunicativa y la comprensión serían los tres elementos del fenómeno comunicativo. Por consiguiente, para que se desarrolle un proceso comunicativo “la información ha de ser expresada y esta expresión comunicativa ha de ser comprendida” (1995:139)

## **2.4 EL VALOR DE LA COMUNICACIÓN INTERNA.**

Según (García, 2008. P.8)

- El desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales
- La facilitación las relaciones entre las empresas y las personas que la integran
- La elaboración de la información que recibirá el personal de la empresa respecto a los objetivos de organización.
- Y finalmente, la orientación y desarrollo de la información para la motivación de los comportamientos de los trabajadores.

### **2.4.1 Problemas en la comunicación descendente.**

Para una gran mayoría de organizaciones la comunicación descendente supera a la de sentido ascendente originando habitualmente problemas de saturación o sobrecarga. En las nuevas organizaciones de la información las redes informáticas internas o intranets están ganando posiciones como medio de comunicación que desplaza a la tradicional comunicación a través de

relaciones personales y medios escritos. Pero el enorme volumen de datos que transporta puede generar una sobrecarga de información que dificulte su procesamiento y bloquee los procesos de comunicación. La nueva organización corre el riesgo de ser entonces, una organización de la desinformación. Puyal (2011)

Puyal (2011) La comunicación descendente se caracteriza por poseer un contenido demasiado específico; transmite mensajes predominantemente relacionados con la ejecución y valoración de la tarea, órdenes y especificaciones de trabajo relacionadas con las funciones a realizar, los objetivos a alcanzar, las líneas de acción que conviene respetar, el nivel de cumplimiento de la tarea. Oculta datos de carácter institucional: los objetivos de la organización, los resultados alcanzados, los acontecimientos más importantes y significativos (inversiones de la organización, expansiones, cambios organizativos, etc.). Aunque la difusión de algunas de estas informaciones puede comprometer ciertos objetivos estratégicos, otras que no conllevan ningún peligro, tampoco se difunden.

Continuando con la cita anterior la comunicación descendente que da prioridad a los intereses de la organización (conseguir un determinado nivel de productividad) y descuida el nivel socio-integrativo (la información destinada a conseguir una mayor motivación y satisfacción de los trabajadores) resulta insuficiente y frustrante para los colaboradores. Además de una información personal sobre su trabajo (condiciones del mismo, salarios, promoción, etc.); las referencias sobre la vida de la organización, sus objetivos, sus proyectos o los resultados son tanto más importantes cuanto mayor es el grado de autonomía o de responsabilidad del trabajador en la toma de decisiones. Dado que cuanto mejor informados estén, cuantos más datos conozcan y cuanto más se potencien las comunicaciones de carácter socio-integrativo; en mejores condiciones se encontrarán para participar.

Según Puyal (2011) los problemas que suelen aparecer en las comunicaciones descendentes son: la ambigüedad, imprecisión y vaguedad de los mensajes o la contradicción de las órdenes transmitidas. La consecuente confusión generada puede manifestarse en disfuncionalidades en la realización de la tarea o incumplimiento de algunas de las órdenes contradictorias.

#### **2.4.2 La comunicación ascendente.**

La comunicación ascendente es de vital importancia para las organizaciones basadas en la información dado que, como señala P. Drucker, “los conocimientos estarán en la parte baja de la pirámide jerárquica, en la mente de los especialistas que realizan diversos trabajos y se dirigen a sí mismos” Puyal (2011).

Por otro lado, muchas de las deficiencias o puntos débiles de la comunicación descendente podrían evitarse recurriendo a mecanismos que posibiliten el feed-back. La comunicación ascendente se convierte, de este modo, en una herramienta que proporciona una retroalimentación importante sobre la efectividad de las comunicaciones descendentes y sobre los problemas de la organización. Permite a los trabajadores plantear sugerencias para la solución de problemas o propuestas de mejora y, en el peor de los casos, quejarse o comunicar el descontento.

Para Puyal (2011) Las ventajas que se derivan de todo ello son múltiples: permite conocer el clima social de la organización, contribuye a estimular la creatividad de los trabajadores, favorece su enriquecimiento y desarrollo personal, hace que el trabajo y la dirección sean más cooperativos desapareciendo elementos de tensión y conflicto en las relaciones interpersonales, aumenta el compromiso con la organización, mejora la calidad de las decisiones entre otros.

### **2.4.3 Comunicación horizontal: el trabajo en equipo.**

Melmaj (2011) concluyó que:

“La comunicación horizontal es la información que se transmite entre personas de un mismo nivel jerárquico: entiéndase entre supervisores, a nivel gerencial, entre socios. La comunicación horizontal tiene diversas funciones importantes: permite a quienes laboran compartir información, coordinar y resolver problemas entre las unidades que están a su cargo o que manejan. Ayuda a resolver problemas, puede proporcionar apoyo social y emocional a las personas ya que pertenecen a un mismo grupo con iguales áreas de oportunidad. Lo indeseable de este tipo de comunicación es cuando sólo existe esta modalidad en una empresa, donde los obreros sólo se entienden entre ellos, los socios con los socios o los administrativos con sus iguales. Lo ideal en toda organización es tener una comunicación multidireccional, donde se comuniquen los iguales de manera horizontal, pero también exista una comunicación ascendente y descente efectiva, para que las órdenes y las tareas sean comprendidas por los empleados, y éstos, a su vez, puedan participar efectivamente con propuestas, alternativas e informes de actividades ante sus jefes directos e indirectos”.

### **2.4.4 Comunicación informal: el rumor.**

Herrera (2009) La comunicación interna informal surge de las relaciones sociales que se desarrollan entre los miembros de la empresa y representa una parte importante de toda la comunicación que se genera en las grandes organizaciones.

La principal forma de comunicación informal es el Rumor (se define como “una idea no comprobada que circula por el interior y exterior de una empresa”), que aparece cuando los canales de comunicación formal no proporcionan la suficiente información a los miembros de la organización sobre la vida y funcionamiento de la misma, por lo que éstos recurren a otras fuentes

para obtenerla. El rumor está tan arraigado en la cultura empresarial que cualquier intento de la dirección por eliminarlo como canal informal de comunicación será condenado al fracaso. Pero la dirección debe diseñar e implementar estrategias para controlarlo y reducirlo.

Herrera (2009) concluyó:

“A pesar de lo anterior existe el convencimiento de que los rumores, en general, son nocivos para las empresas, porque tienen un fuerte y negativo impacto en la productividad. Por eso las organizaciones deben encontrar maneras de revertirlos y atenuarlos. Una de ellas puede ser observando a los empleados y calculando el tiempo que dedican al rumoreo. Sin embargo el mejor método siempre será mejorar los canales de comunicación formal y esforzarse por comunicar a los empleados lo que realmente ocurre en la empresa. Otras herramientas usadas para evitar rumores son los denominados “buzones de rumores”, visitas o paseos de los directivos por las dependencias de la empresa (para recibir sugerencias o reclamos)”.

#### **2.4.5 Comunicación interna y externa dos sistemas interdependientes.**

“Comunicar es explicar, hombres y mujeres, con la misma capacidad de demostrar que se puede soñar para alcanzar metas y objetivos propuestos con valores, calidad y responsabilidad”

**“La comunicación se ha entendido frecuentemente en la empresa como una mera “transmisión de información” de los directivos a los trabajadores, o como la transmisión de mensajes que tienen que ver con un asunto personal compartido entre compañeros de trabajo o por lazos de amistad, sin dejar de lado por supuesto, la relación**

**interpersonal entre los diversos niveles jerárquicos donde la comunicación toma fuerza ante la existencia de un conflicto”.** Gordillo (2008)

Para Gordillo (2008):

Tanto la comunicación externa como interna deben estar integradas respetando, además, cada una sus campos de acción, aunque la comunicación externa quede vinculada a departamentos tales como relaciones públicas y prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, etc. Todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización. Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se sienten identificadas con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmitiendo una imagen positiva hacia fuera.

## **2.5 ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN**

Bustos, Jarpa (2014) este trabajo abordará la visión de Carl Rogers sobre la persona humana, centrándose en los aspectos de la tendencia a la actualización y el concepto del yo que los tienen los individuos, junto a una breve reseña de la terapia creada por Rogers, basada en estos conceptos.

La primera parte de este informe definirá el concepto de tendencia a la actualización, su expresión en el ser humano como potencial del desarrollo del yo y las características de los individuos que dan curso libre a éste. Después, se tratará del concepto del sí mismo, la discrepancia posible entre éste y el yo ideal - la denominada incongruencia- con sus consecuencias y los efectos de la resolución de la discrepancia. Tras esto, se entregarán las características del enfoque personalizado de terapia de Rogers: las condiciones necesarias para su

establecimiento, el proceso de cambio en el cliente y las consecuencias de la terapia en la conducta posterior de éste. Finalmente, se establecerá una discusión acerca de las ventajas, limitaciones y desventajas de los puntos fundamentales del modelo de Rogers, junto al resumen de este trabajo.

Continuando con la cita anterior, este informe expondrá algunos conceptos básicos de la teoría de Rogers, como son el de tendencia a la actualización y el de concepto de yo, sin ahondar en los conceptos de valoración orgásmica ni en los de incongruencia; se darán algunas nociones sobre la terapia rogarían, ya que las formulaciones teóricas de Rogers se hacen plenamente comprensibles al enmarcarlas dentro de la relación terapéutica.

El modelo de Rogers pertenece a la corriente de la psicología humanística, denominado específicamente terapia no directiva, terapia centrada en el cliente o enfoque personalizado, nombres variables de acuerdo al grado de desarrollo de las ideas de este psicólogo.

### **2.5.1 La tendencia actualizadora**

Almo (2013) “es una tendencia innata en el organismo a desarrollar todas las capacidades que sirven para mantener o mejorar el organismo y también al sí mismo como parte del organismo. Esta tendencia sería para Rogers el principio motivacional”.

Según Almo (2013) la tendencia actualizadora tiene las siguientes características:

- **Es innata:** todos nacemos con ella, aunque el aprendizaje puede influir en el modo específico de desarrollarla.
- **Es direccional:** las personas actualizan capacidades positivas, es decir, aquellas que sirven para mantener y mejorar el organismo. Las capacidades negativas, como por ejemplo degradación y autodestrucción,

no tienen que ver con la tendencia actualizadora, ni son una característica de la persona; sino que son algo que procede del ambiente exterior.

- **Promueve la autonomía:** ya que a través de la tendencia actualizadora la persona logra internalizar un mayor nivel de autocontrol.
- **Se expresa de diversas formas:** siendo la responsable de toda la diversidad y riqueza psicológica del ser humano.
- **Promueve el crecimiento y la diferenciación:** el niño al nacer es una totalidad débil, dependiente e indiferenciada, ya que tiene una escasa diferenciación de las funciones psicológicas y no tiene auto concepto. La tendencia actualizadora posibilita que logre la diferenciación que da lugar al sí mismo.

## **2.6 DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN**

Aguilar (2009) la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y del colaborador.

### **2.6.1 Propósito de la capacitación.**

Para Aguilar (2009) la capacitación tiene como propósito:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener, y actualizar la cultura y los valores de la organización.
2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
3. Elevar la calidad del desempeño.



4. Resolver problemas
5. Habilitar para una promoción
6. Inducción y orientación del nuevo personal de la empresa.
7. Actualizar conocimientos y habilidades
8. Preparación integral para la jubilación

### **2.6.2 Beneficios de la capacitación para las organizaciones**

UADE (2008) Algunos de esos beneficios para la empresa son los siguientes:

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- Produce actitudes más positivas.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización.

### **2.6.3 Beneficios de la capacitación para los trabajadores**

UADE (2008) Entre los beneficios que podemos hallar para los empleados en la capacitación están los siguientes:

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.

- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

## **2.7 LA COMUNICACIÓN**

Pereira (2011) La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

Para (Carlos J, 2005) los elementos de la comunicación son los que se muestran a continuación:

- El emisor
- El receptor
- El mensaje
- El código
- El canal
- El contexto
- Los ruidos
- Los filtros
- El feedback o retroalimentación.

## **2.8 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

El trabajo de investigación se fundamenta en los estudios de Pizarro, Sepulveda y Pérez quienes entienden a la redacción como parte de un proceso cognitivo y modelo descriptivo. En este sentido, todo acto secretarial constituye un proceso y si se lo considera como una serie de pasos organizados y concatenados uno tras otro, se puede hablar de un sistema que genera información confiable donde se debe primero aclarar terminologías que permitan entender sus principales características y diferencias que tanto el gobierno como las instituciones privadas, requieren emplear para agilizar y normalizar las funciones y desempeño de sí mismas.

De acuerdo a Potrero (2013) la redacción significa **“la capacidad de comunicar el pensamiento con claridad y corrección”**, esto es, que el pensamiento se transmita con nitidez y de acuerdo con las normas gramaticales del idioma. Esta afirmación induce a pensar que la imagen positiva o negativa de una dependencia, organización, institución o cualquier colectivo que presta servicio a grupos humanos sean internamente o hacia afuera, se determina por el nivel de precisión en la entrega de comunicados y/o documentos bien redactados que sean fáciles de entender y eviten la interpretación inadecuada.

Pérez (2014) expone que la correspondencia debe contener: Claridad, Precisión, Propiedad, Concisión, Sencillez y Cortesía, elementos necesarios para que la información fluya de forma rápida y sin malos entendidos. Estas propiedades se vuelven en una condición imperativa para evitar un sinnúmero de inconvenientes a la hora de realizar la operatividad de la gestión municipal.

Una vez que se tiene claro el procedimiento y los elementos, la investigación busca elevar el nivel de eficiencia de las secretarías y asistentes administrativas al momento de entregar la información para obtener estándares aceptables de comunicación.

Por lo antes mencionado, es conveniente tomar en consideración los resultados obtenidos en este estudio para sustentar la influencia en la

comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, a través de la propuesta de solución incluida en este trabajo denominada Programa de Actualización y Capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular, con la finalidad de que las secretarías y asistentes administrativas conozcan sobre las normas de redacción y tengan un mejor desarrollo en las actividades secretariales que ejercen en la institución y sean reconocidas por su eficiencia y eficacia, lo que permitirá que tengan una buena imagen personal y por ende institucional.

## 2.9 GLOSARIO DE TÉRMINOS

<b>Cronológica:</b>	Relativo a la fecha o al momento en que sucede un hecho.
<b>Cabildo:</b>	Corporación o grupo de personas formado por un alcalde y varios concejales que se encarga de administrar y gobernar un municipio.
<b>Alguacil:</b>	Oficial inferior de justicia que ejecuta los mandatos del alcalde.
<b>Pletóricos:</b>	Que tiene abundancia de alguna cosa
<b>Oportuna:</b>	Que se hace en el momento apropiado
<b>Genera:</b>	Producir
<b>Contribuyentes:</b>	Persona que paga impuesto al estado
<b>Gestión:</b>	Conjunto trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto.

<b>Dilación</b>	Demora o una tardanza
<b>Identificación:</b>	Dar a conocer la identidad propia, especialmente con algún documento
<b>Cualitativa:</b>	De la cualidad o relativa a ella
<b>Coordinado:</b>	Que se unen a otras de su mismo tipo
<b>Descentralización:</b>	Traspaso de competencias y servicios de la Administración central o corporaciones locales o
<b>Experimental:</b>	Fundado en la experiencia
<b>Explorar:</b>	Reconocer minuciosamente un lugar, una persona o una cosa para descubrir algo
<b>Proceso:</b>	Fases sucesivas de un fenómeno natural
<b>Descriptiva:</b>	Que describe algo
<b>Propositiva:</b>	Fin o aspiración que desea lograr
<b>Premisas:</b>	Idea que se toma de base para un razonamiento
<b>Genuino:</b>	Propio, natural, legítimo
<b>Dilación:</b>	demora o una tardanza de algo por un cierto tiempo.
<b>Desolación:</b>	Destrucción completa de algo
<b>Lógico:</b>	Ciencia que expone las leyes, modos y formas de razonamiento humano
<b>Idóneo:</b>	Que tiene buena disposición o aptitud para algo
<b>Eficiente:</b>	Que consigue un propósito empleando los medios idóneos.
<b>Eficaz:</b>	Que logra hacer efectivo un intento o propósito
<b>Adiestramiento:</b>	Enseñanza o preparación para alguna actividad o técnica.
<b>GAD-I</b>	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ibarra
<b>Sintaxis</b>	Es la parte de la gramática que estudia las reglas y principios que gobiernan la combinatoria de constituyentes sintácticos y la formación de unidades

	superiores a estos, como los sintagmas y oraciones gramaticales.
<b>Distorsión</b>	Deformación de un sonido, una imagen, una señal, etc., producida durante su transmisión o reproducción.
<b>Consustancial</b>	Que forma parte de las características esenciales de una cosa.
<b>Litigación</b>	Disputar un juicio sobre una cosa.

## **2.10 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN O PREGUNTAS DIRECTRICES**

**¿Cuáles son las falencias más comunes en la redacción de comunicaciones y documentos que tienen las secretarías y personal administrativo?**

Las falencias que presentan las secretarías y asistentes administrativas al redactar documentos, se debe a que desconocen las partes y estructura que debe poseer un texto; así como, la aplicación de nociones de gramática que permitan facilitar el entendimiento de los lectores.

**¿Cuáles son los documentos y comunicaciones prioritarias para realizar en forma adecuada las técnicas de redacción oficial y particular?**

Primeramente se debe definir el tema, es decir buscar la información necesaria para la redacción final y perfecta, seleccionar el tema, realizar una lluvia de

ideas, redactar un borrador, leer y mejorar el borrador, seguidamente transcribir el documentos final.

- Comunicaciones Oficiales.
  - Oficios
  - Circulares
  - Memorandos
  
- Documentos Oficiales
  - Certificados
  - Resoluciones
  - Acuerdos
  - Actas
  - Informes

**¿De qué manera la implementación de un Programa de Actualización mejorará la calidad de redacción oficial y particular?**

Lo bueno de actualizarse es que permite mejorar los errores anteriores al redactar textos. Por ello, el Programa de Actualización mejoraría la calidad de escritura de documentos puesto que permitiría a las secretarias y asistentes administrativas aplicar técnicas actualizadas.

**¿Cómo se difundirá la propuesta de solución?**

Se constituye importante la socialización de la propuesta, por cuanto debe ser conocida por las autoridades y funcionarios, de manera especial por las secretarias y asistentes administrativas, con el objeto de aportar al desarrollo profesional y mejorar el nivel de confiabilidad institucional, a través de talleres planificados.





## 2.11 MATRIZ CATEGORIAL

<b>“LA ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EN TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL Y PARTICULAR DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN IBARRA”</b>			
<b>CATEGORÍA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>
Actualización Capacitación de las secretarias	Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que debe tener una persona para desempeñarse exitosamente en un puesto determinado, en una empresa determinada, en un contexto determinado.	Secretarias y Asistentes Administrativas capacitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de la Escritura</li> <li>• Cualidades del párrafo</li> <li>• Conocimientos de Gramática</li> <li>• Tipos de Texto</li> <li>• Estructura del Texto</li> <li>• Reglas de Estilo</li> <li>• Documentación: resoluciones, informes, actas, acuerdos, otros.</li> </ul>
Comunicación Interna	Es una actividad consustancial a la vida de la organización.	Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad</li> <li>• Precisión</li> <li>• Coherencia</li> <li>• Rapidez</li> </ul>

Elaborado por: Mónica Gonzaga

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es de carácter cualitativo porque pretende conocer las falencias que en técnicas de actualización y capacitación de redacción oficial y particular tienen las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra.

Es una **investigación descriptiva** porque quiere conocer las condiciones de redacción oficial y particular para describirlas en datos que tendrán un impacto en la vida laboral de las secretarías y asistentes administrativas, así también quiere mejorar aptitudes en la redacción de textos, lo que contribuirá para un mejor desarrollo profesional. Esta investigación determinará las dificultades en la aplicación de las técnicas de redacción oficial y particular.

Es una **investigación propositiva porque** permitió implementar una solución al problema planteado mediante la aplicación de un Programa de Actualización, para buscar no sólo el desarrollo en las técnicas de redacción sino también la integración laboral de las secretarías y asistentes administrativas.

Es una **investigación de campo** porque la recopilación de la información se realizó en el mismo lugar de los hechos investigados que permitieron identificar y concebir la realidad de las técnicas de redacción que se utilizan en la Municipalidad.

## **3.2 MÉTODOS**

Se considera que método, es el camino que facilita el desarrollo de una investigación, ésta puede contener varios procedimientos para alcanzar los propósitos que busca este Trabajo de Grado.

### **3.2.1. Método bibliográfico**

Permitió identificar la información para el desarrollo del sustento científico que se halla reflejado en el Marco Teórico. Este trabajo proporciona la información necesaria y precisa seleccionada de documentos, libros, revistas, folletos e internet.

### **3.2.2 Método inductivo**

Se lo utilizó para el análisis de los datos e interpretación de resultados (hechos particulares) a fin de llegar a ciertas conclusiones y recomendaciones valederas para todos (hechos generales)

### **3.2.3. Método Deductivo**

Se aplicó este método para la realización del Marco Teórico porque en él se parte de conocimientos generales como: la capacitación y actualización, para llegar a hechos particulares e identificar cuáles son las deficiencias de redacción.

### 3.3 TÉCNICAS

Para la recopilación de la información se aplicó como técnica, la encuesta a funcionarios, secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ibarra.

#### 3.3.1. Instrumentos.-

Para la aplicación de la encuesta se utilizó como instrumento el cuestionario con preguntas de opción múltiple.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA:

#### Cuadro de población de funcionarios

Tabla 1: Población de Funcionarios

DIRECCIONES	EMPLEADOS
ALCALDÍA	4
AUDITORIA	2
TURISMO	7
PROCURADURÍA MUNICIPAL	7
SECRETARIA GENERAL	11
COMUNICACIÓN SOCIAL	10
ADMINISTRATIVA	39
SISTEMAS	6
FINANCIERA	36
CULTURA	41
PATRONATO	14
PARTI. CIUDA	14
PLANIFICACIÓN	58
AVALUOS Y CATASTROS	23
SALUD Y MEDIO AMBIENTE	23
OBRAS PÚBLICAS	22
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>

Fuente: GAD-I

Elaborado por: Mónica Gonzaga

## CÁLCULO DE MUESTRA

En razón de que la población es altamente numerosa se aplicó la siguiente muestra.

**n**= Tamaño de la muestra

**N**= Población o universo

**P.Q.** = varianza de la población (resulta de la multiplicación de (P) que es probabilidad de éxito y que vale el 50% y (Q) que es probabilidad de fracaso y que vale el 50%. Por eso  $-0.50 \times 0.50 = 0.25$  que es el valor de PQ.

**(N1)**= Corrección geométrica para muestras grades o superiores a 30.

**E** = margen de error estadísticamente aceptado. (En educación muchos investigadores sugieren el (0.05) o 5%

**K** = Constante (su valor es 2)

## CÁLCULO DE MUESTRA

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + P \times Q}$$

$$n = \frac{317 \times 0.25}{(317 - 1) \frac{(0.05)^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{79.25}{(316)(0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{79.25}{0.448}$$

$$n = 175$$

$$m = \frac{175}{317}$$

$$E = 0.552$$

### CÁLCULO DE LA FRACCIÓN MUESTRAL

DIRECCIONES	EMPLEADOS
ALCALDÍA	4 x 0,552 = 2
AUDITORIA	2 x 0,552 = 1
TURISMO	7 x 0.552 = 4
PROCURADURÍA MUNICIPAL	7 x 0,552 = 4
SECRETARIA GENERAL	11 x 0,552= 6
COMUNICACIÓN SOCIAL	10 x 0,552 = 6
ADMINISTRATIVA	39 x 0,552 = 21
SISTEMAS	6 x 0,552 = 3
FINANCIERA	36 x 0,552 = 19
CULTURA	41 x 0,552 = 22
PATRONATO	14 x 0,552 = 8
PARTI. CIUDA	14 x 0,552 = 8
PLANIFICACIÓN	58 x 0,552 = 33
AVALUOS Y CATASTROS	23 x 0,552 = 13
SALUD Y MEDIO AMBIENTE	23 x 0,552 = 13
OBRAS PÚBLICAS	22 x 0,552 = 12

## CUADRO DE MUESTRA FUNCIONARIOS

Tabla 2: Cuadro de Muestra Funcionarios

DIRECCIONES	EMPLEADOS	MUESTRA FUNCIONARIOS
ALCALDÍA	4	2
AUDITORIA	2	1
TURISMO	7	4
PROCURADURÍA MUNICIPAL	7	4
SECRETARIA GENERAL	11	6
COMUNICACIÓN SOCIAL	10	6
ADMINISTRATIVA	39	21
SISTEMAS	6	3
FINANCIERA	36	19
CULTURA	41	22
PATRONATO	14	8
PARTI. CIUDADANA	14	8
PLANIFICACIÓN	58	33
AVALUOS Y CATASTROS	23	13
SALUD Y MEDIO AMBIENTE	23	13
OBRAS PÚBLICAS	22	12
<b>TOTAL</b>		<b>175</b>

Fuente: GAD-I

Elaborado por: Mónica Gonzaga

## CUADRO DE POBLACIÓN SECRETARIAS

Tabla 3: Cuadro de Muestra Secretarias

<b>DIRECCIONES</b>	<b>SECRETARIAS</b>
ALCALDÍA	2
AUDITORIA	1
TURISMO	2
PROCURADURÍA MUNICIPAL	1
SECRETARIA GENERAL	2
COMUNICACIÓN SOCIAL	1
ADMINISTRATIVA	2
SISTEMAS	1
FINANCIERA	1
CULTURA	1
PATRONATO	1
PARTI. CIUDADANA	1
PLANIFICACIÓN	2
AVALUOS Y CATASTROS	1
SALUD Y MEDIO AMBIENTE	1
OBRAS PÚBLICAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

Fuente: GAD-I

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Nota:** como el número de secretarias es reducido no se realizó cálculo de muestra.



## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Proceso**

Una vez realizadas las encuestas a las secretarias, asistentes administrativas y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, se ha logrado obtener los datos estadísticos necesarios para la realización del trabajo de tesis.

Para la tabulación de los datos se tomó, de cada una de las preguntas las respuestas con las cuales se elaboraron gráficos estadísticos y mediante ellos demuestran los resultados cualitativos y cuantitativos.

Con los resultados obtenidos se realizó un cálculo para transformarlos en porcentajes a través de una regla de tres simple. Los porcentajes se incluyeron en el programa Excel para la elaboración de las tablas de resultados de las encuestas y para la representación gráfica circulares de los mismos.

Se presentan en gráficos circulares porque facilitan la interpretación de los datos tabulados, mismos que ayudaron a la realización del análisis e interpretación.

El proceso antes mencionado se visualiza seguidamente.

#### 4.1.1 Resultado de las encuestas aplicadas a secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo de Ibarra

##### 1.-Aplica Ud. un proceso de Escritura al momento de redactar un texto?

Tabla 4: Resultados de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Optimas	3	14%
Optimas	4	18%
Poco Optimas	14	64%
Inadecuadas	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

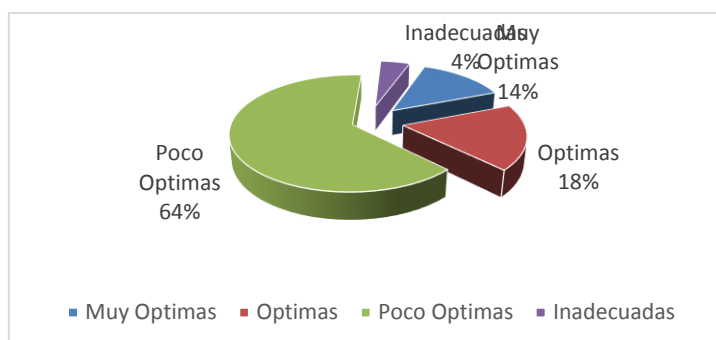


Gráfico 1

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, no aplican un proceso de escritura con Normas de Redacción actualizadas al momento de realizar un documento, lo cual provoca en ocasiones que el mensaje sea incomprensible para el receptor. Por lo que se sugiere realizar la capacitación en este ámbito.

## 2.-¿Tiene Ud. conocimiento de las cualidades que debe poseer un párrafo?

Tabla 5: Resultados de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	54%
Casi siempre	4	18%
Rara Vez	5	23%
Nunca	1	5%
No conoce	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

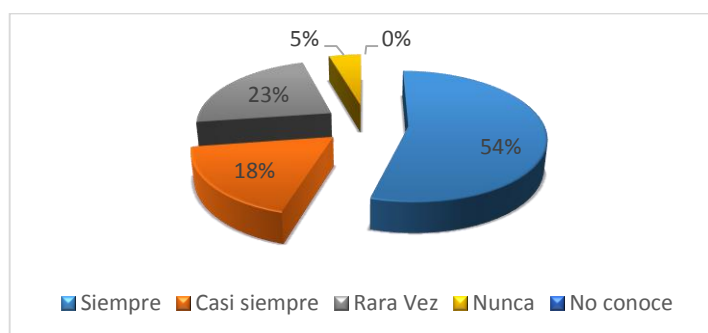


Gráfico 2

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

De las encuestas realizadas la mitad de las secretarías y asistentes administrativas desconocen las cualidades de un párrafo, debido a que los documentos son redactados sin utilizar estructura y procesos gramaticales. Por tanto, es recomendable la actualización de las diferentes técnicas de redacción, lo que fortalecerá los conocimientos para brindar una mejor redacción.

### 3.-¿Ud. conoce las normas gramaticales de sintaxis para la redacción de documentos?

Tabla 6: Resultado de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	8	36%
Casi siempre	11	50%
Rara Vez	2	9%
Nunca	1	5%
No conoce	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

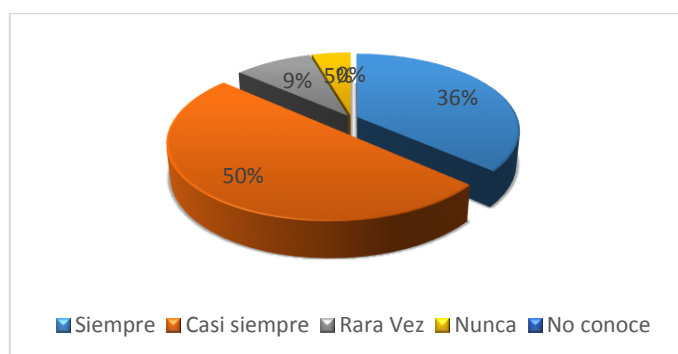


Gráfico 3

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

De acuerdo la encuesta las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, no conocen completamente las normas gramaticales, ni las de sintaxis para la redacción de documentos, lo que ocasiona la escasa comprensión en el texto. En tal virtud, es fundamental la capacitación que permitirá conocer el tema.

#### 4.- ¿Tiene Ud. conocimiento sobre los tipos de textos?

Tabla 7: Resultados de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	27%
Casi siempre	4	18%
Rara Vez	12	55%
Nunca	0	0%
No conoce	0	0%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

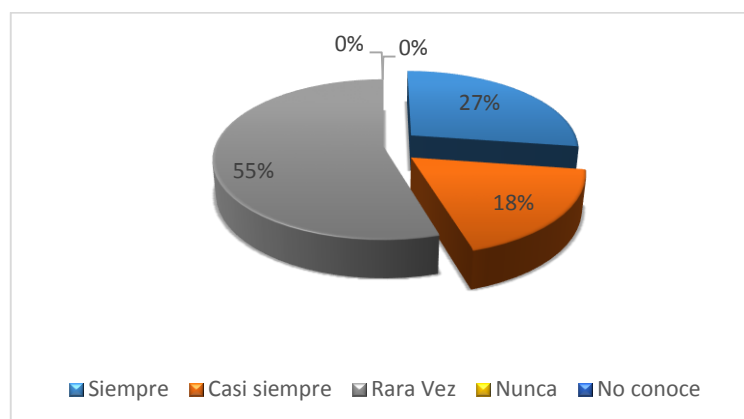


Gráfico 4

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

#### Análisis

La mayoría de las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, no tienen un conocimiento sobre los tipos de textos al momento de redactar documentos oficiales y particulares requeridos por sus directores y autoridades. Por tal motivo, las secretarías deben conocer que clase de texto es para la aplicación en los documentos elaborados.

## 5.-¿En qué medida conoce Ud. sobre la estructura de un texto?

Tabla 8: Resultados de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	11	50%
Bueno	9	41%
Regular	2	9%
Deficiente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

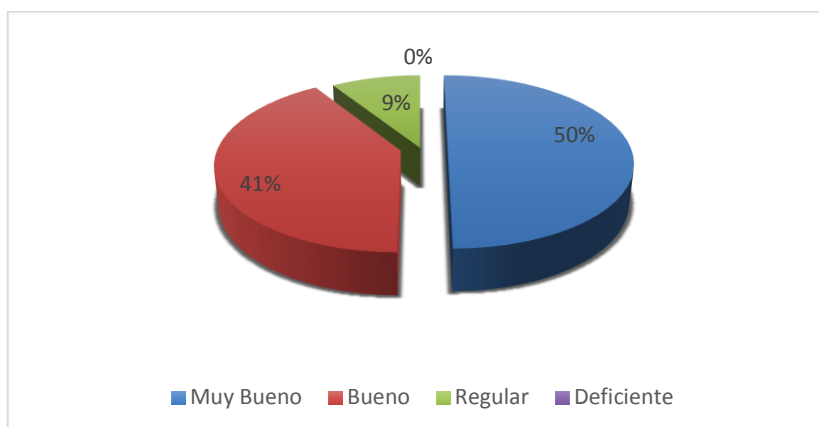


Gráfico 5

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

## Análisis

Según la encuesta se determina que las secretarías desconocen sobre la estructura que debe poseer un texto, ocasionando dificultad de comprensión en el mensaje que se quiere transmitir al lector, en razón de que no es adecuado ni tiene coherencia con la que se quiere expresar. Por tal razón, es importante mejorar su capacidad de redactar y estructurar textos.

## 6.- ¿Considera Ud. importante la aplicación de las Reglas de Estilos en la redacción de textos?

Tabla 9: Resultados de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	17	77%
Casi siempre	4	18%
Rara Vez	1	5%
Nunca	0	0%
No conoce	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

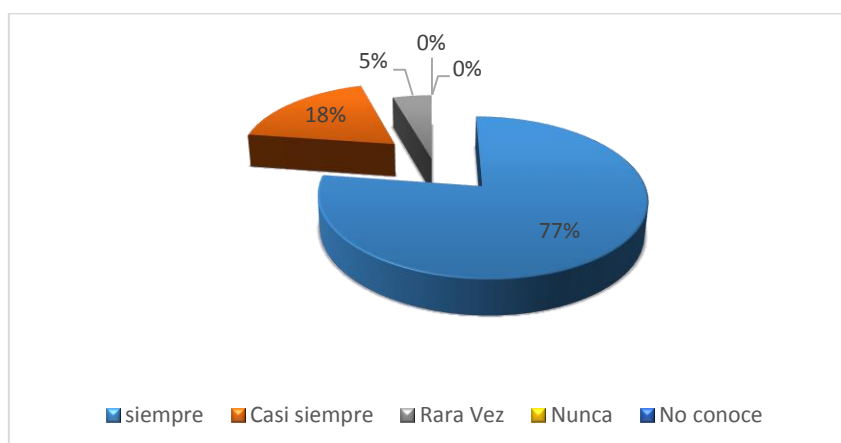


Gráfico 6

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

De las encuestas realizadas se considera que es importante aplicar las Reglas de Estilo cuando se redacta textos de carácter oficial y particular, puesto que permite expresar las ideas y los escritos de forma clara y concreta. Se debe tener en cuenta que estilo de redacción es personal, por tanto nos identifica.

## 7.-¿Conoce cómo deben redactarse los diferentes informes?

Tabla 10: Resultado de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	5	23%
Bueno	14	64%
Regular	2	9%
Deficiente	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

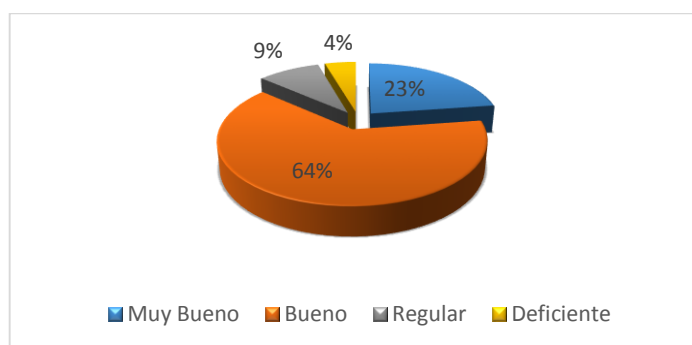


Gráfico 7

Fuente: encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Luego de las encuestas realizadas se puede detectar que las secretarías y asistentes administrativas, no conocen de forma amplia y adecuada sobre las técnicas para la realización de informes requeridos por la institución. En tal virtud, se sugiere la capacitación por ser un tema que involucra al beneficio personal, institucional y ciudadano.



## 8.-¿Conoce Ud. sobre la escritura de resoluciones y acuerdos?

Tabla 11: Resultados de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Adecuada	8	36%
Adecuada	10	45%
Parcial	4	18%
Inadecuado	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

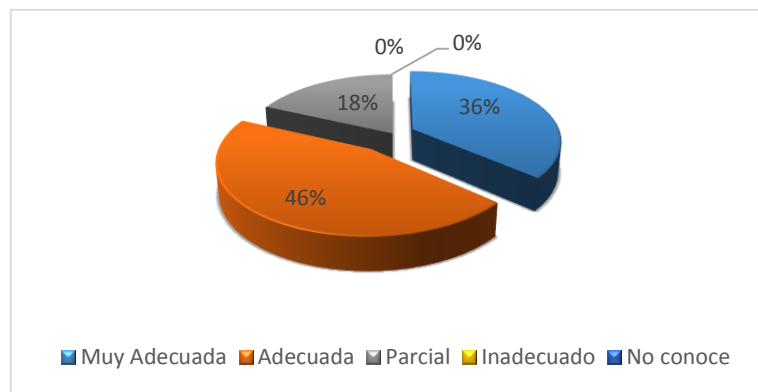


Gráfico 8

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Las secretarías y asistentes administrativas, consideran que conocen parcialmente, la escritura que se debe aplicar en la redacción de resoluciones y acuerdos requeridos por diferente asunto, por lo que se recomienda, realizar la capacitación respectiva a las funcionarias municipales .

## 9.-¿Sus condiciones para las técnicas de transcribir actas son?

Tabla 12: Resultados de encuesta a secretarias y asistentes administrativas Pregunta N. 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Optimas	2	9%
Optimas	6	27%
Poco Optimas	14	64%
Inadecuadas	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

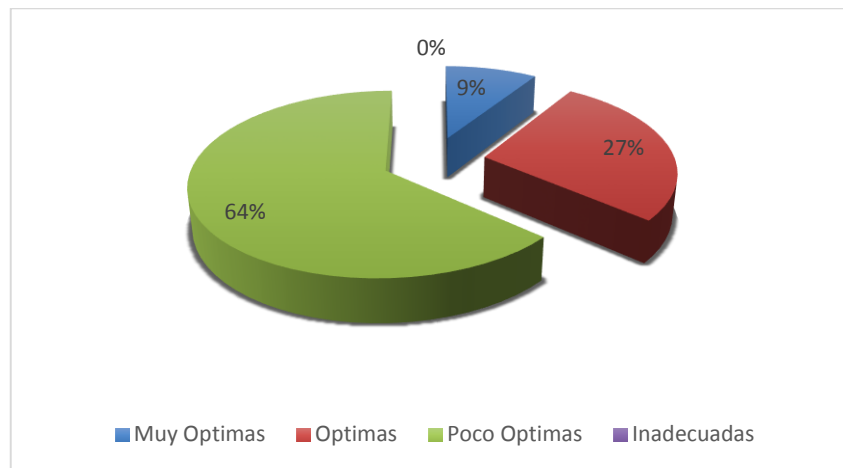


Gráfico 9

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

De acuerdo a las encuestadas aplicadas a las secretarias y asitentes adminsitrativas, se concluye sus condiciones en las transcripción de actas son poco óptimas. Al respecto y con el propósito de mejorar la elaboración de actas, se debe realizar capacitación actualizada.

## 10.- ¿Considera Ud. que los documentos internos son redactados con claridad en cada uno de los departamentos?

Tabla 13: Resultado de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	9%
Casi siempre	8	36%
Rara Vez	11	50%
Nunca	1	5%
No conoce	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

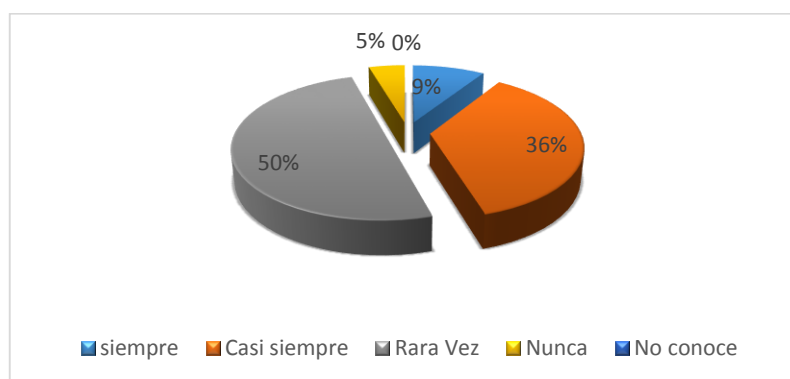


Gráfico 10

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

De acuerdo al gráfico se pudo conocer que los documentos no son redactados con claridad por las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, lo que genera distorsión en el mensaje que desea transmitir. Por tal motivo, se considera realizar un Programa de capacitación, mismo que fortalecerá sus conocimientos y habilidad en la redacción de textos.

## 11.-¿Según su criterio las secretarías y asistentes administrativas tienen precisión en la redacción de la documentación?

Tabla 14: Resultado de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	9%
Casi siempre	6	27%
Rara Vez	14	64%
Nunca	0	0%
No conoce	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

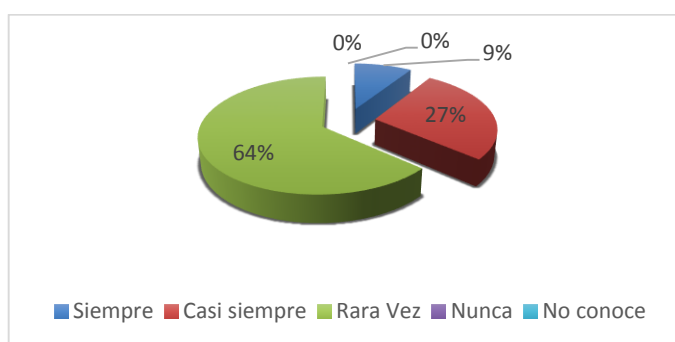


Gráfico 11

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

La mayoría de secretarías y asistencias administrativas encuestadas, consideran que no poseen precisión al momento de la redacción de documentos, por cuanto en ocasiones se realiza documentos con datos erróneos. Para tal efecto, se debe capacitar con el afán de proporcionar actualizaciones en redacción.

## 12.-¿Cómo considera Ud. las condiciones de coherencia que tienen las secretarías y funcionarios en su redacción?

Tabla 15: Resultados de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 12

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Optimas	4	18%
Optimas	5	23%
Poco Optimas	13	59%
Inadecuadas	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

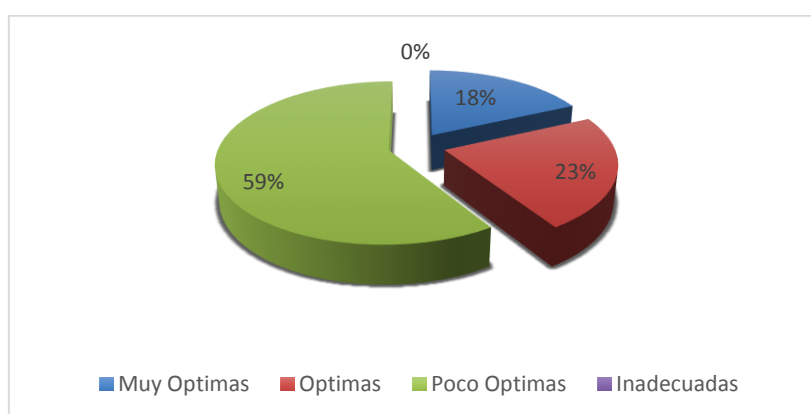


Gráfico 12

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Según las encuestas se determinó que los documentos que son redactados, no contienen la coherencia para poder interpretar de manera lógica y con claridad, su contenido lo que podría ocasionar inconvenientes o malas interpretaciones con los receptores. En efecto, la capacitación en Técnicas de Redacción es vital para el desarrollo de sus actividades administrativas.

### 13.-¿Considera que la comunicación escrita tiene características de rapidez?

Tabla 16: Resultados de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 13

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	14%
Casi siempre	4	18%
Rara Vez	14	64%
Nunca	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

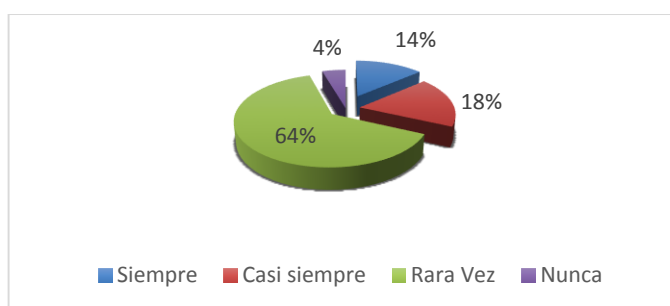


Gráfico 13

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

De acuerdo a la encuesta se determinó que las comunicaciones no son realizadas con rapidez, puesto que las secretarías y asistentes administrativas, tienen desconocimiento de las técnicas que debería aplicar, lo cual genera inseguridad y esto ocasiona que la documentación no sea atendida rápidamente, generando malestar institucional y ciudadano. En tal virtud, con el motivo de mejorar la imagen institucional se debe brindar capacitación actualizada lo que repercutiría en bien de la institución y ciudadanía en general.

**14.- ¿Considera Ud. que es importante actualizarse y capacitarse en técnicas de redacción de textos oficiales y particulares?**

Tabla 17: Resultados de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 14

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	17	77%
Casi siempre	5	23%
Rara Vez	0	0%
Nunca	0	0%
No conoce	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

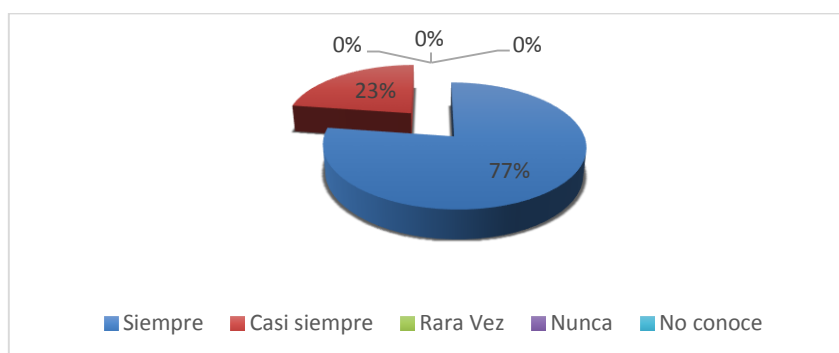


Gráfico 14

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Análisis**

Más de la mitad de las secretarías y asistentes administrativas, consideran que siempre es importante poseer capacitación de redacción oficial y particular, con técnicas actualizadas para brindar un trabajo eficiente, eficaz y de esta manera, se podría brindar buenos resultados en la redacción de textos.

### 15.-¿Le gustaría que se dicte con un Programa de Capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular?

Tabla 18: Resultados de encuesta a secretarías y asistentes administrativas Pregunta N. 15

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Adecuada	15	68%
Adecuada	6	27%
Parcial	1	5%
Inadecuado	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

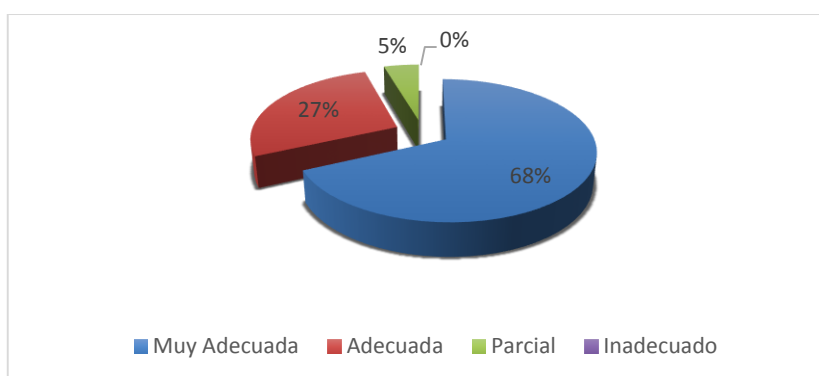


Gráfico 15

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías y asistentes administrativas

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Más de la mitad de los encuestados, consideran que es importante contar con un Programa de Capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular, lo que permitiría realizar documentos de manera correcta, mejorando la imagen profesional e institucional.



#### 4.1.2 Resultados de las encuesta realizadas a funcionarios del gobierno autónomo de Ibarra.

##### 1.-¿Sabe Ud. si las secretarias y asistentes administrativas aplican las técnicas de redacción al momento de realizar un texto?

Tabla 19: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Optimas	13	7%
Optimas	45	26%
Poco Optimas	87	50%
Inadecuadas	30	17%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

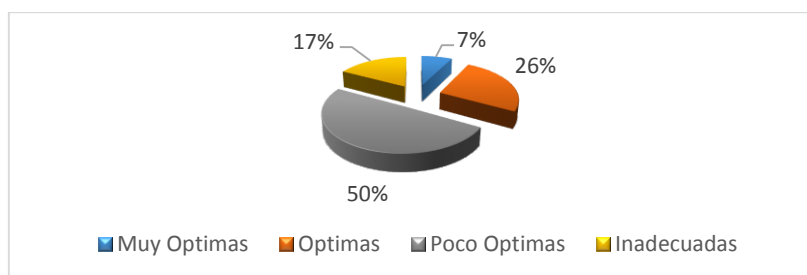


Gráfico 16

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Los funcionarios estiman que las secretarias y asistentes administrativas no aplican técnicas adecuadas para la redacción de textos, lo que ocasiona la falta de detalles necesarios para la comprensión del documento, provocando dudas y malas interpretaciones, por lo que consideran que se debe realizar capacitación y actualización en redacción a las funcionarias.

## 2.-¿Tiene Ud. conocimiento de alguna técnica de redacción oficial o particular?

Tabla 20: Resultado de encuesta a funcionarios Pregunta N. 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	8%
Casi siempre	29	17%
Rara Vez	105	60%
Nunca	24	14%
No conoce	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

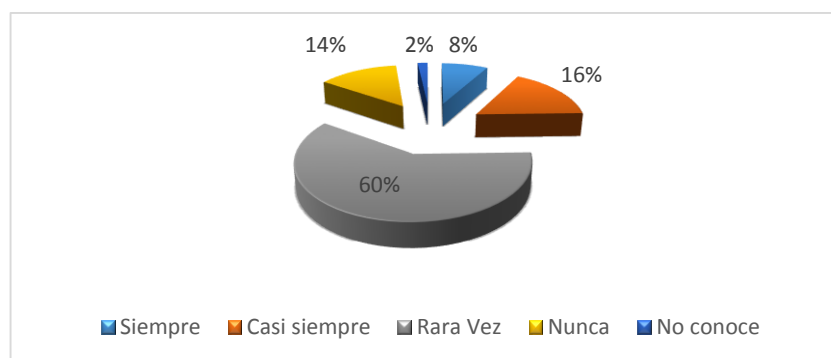


Gráfico 17

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Se constató que los funcionarios, no conocen alguna técnica de redacción oficial o particular, en vista de que los encuestados no redactan documentos de forma continua, concluyendo que la capacitación debe ser amplia para el personal institucional. Por tal efecto, se concluye que es importante la capacitación de ser posible de todo el talento humano que trabaja en la administración.

### 3.- ¿Sabe Ud. si las secretarias y asistentes administrativas aplican las normas gramaticales de sintaxis para la redacción de los documentos?

Tabla 21: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	22	13%
Casi siempre	51	29%
Rara Vez	85	49%
Nunca	6	3%
No conoce	11	6%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

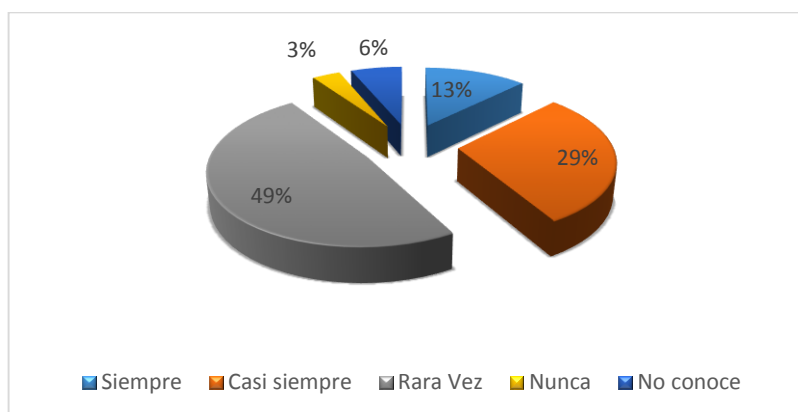


Gráfico 18

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Según los datos obtenidos se considera que no siempre las secretarias y asistentes administrativas, aplican normas gramaticales y de sintaxis en la redacción de documentos ocasionado que se entienda de forma equivocada la comunicación, de modo que, se debe actualizar sus conocimientos.

#### 4.-¿Sabe Ud. si las secretarias y asitentes administrativas tienen conocimiento sobre los tipos de textos?.

Tabla 22: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	21	12%
Casi siempre	32	18%
Rara Vez	86	49%
Nunca	26	15%
No conoce	10	6%
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

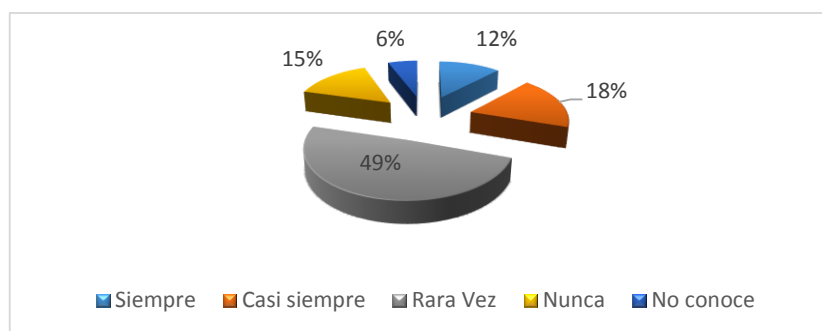


Gráfico 19

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas se pudo determinar que la mayoría de secretarias y asistentes administrativas, no tienen el conocimiento idóneo de los tipos de textos, lo que conlleva a la dificultad en el momento de redactar los diferentes documentos. En tal virtud, es importante actualizar los conocimientos sobre la diversidad de textos que se emplean en la comunicación escrita.

## 5.-¿Conoce Ud. en qué medida las secretarias y asistentes administrativas cumplen con las reglas de estilo en un texto?

Tabla 23: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	16	9%
Bueno	52	30%
Regular	92	53%
Deficiente	15	9%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

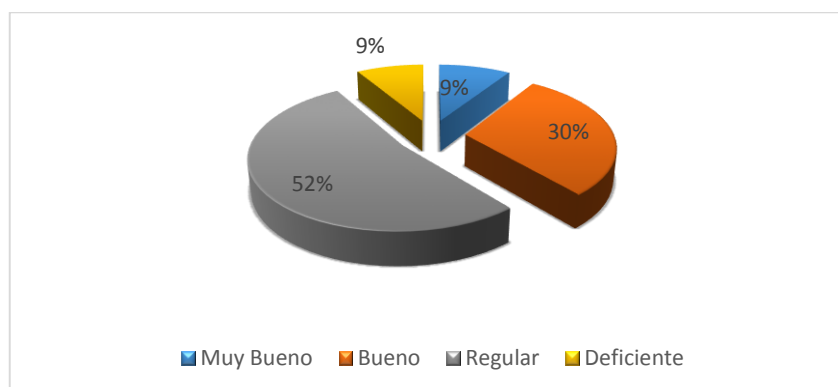


Gráfico 20

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Según los datos obtenidos de las encuestas realizadas los funcionarios consideran que las secretarias y asistentes administrativas, no aplican reglas y estilos en la elaboración de documentos, lo que conlleva a una inapropiada estructura en el desarrollo del texto. Es importante brindar un Programa de capacitación para fortalecer sus conocimientos y puedan implementar un estilo propio en la redacción del GAD de Ibarra.

## 6.-¿Ud. conoce si las secretarias y asistentes administrativas respetan las normas gramaticales?

Tabla 24: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	116	66%
Casi siempre	40	23%
Rara Vez	12	7%
Nunca	7	4%
No conoce	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

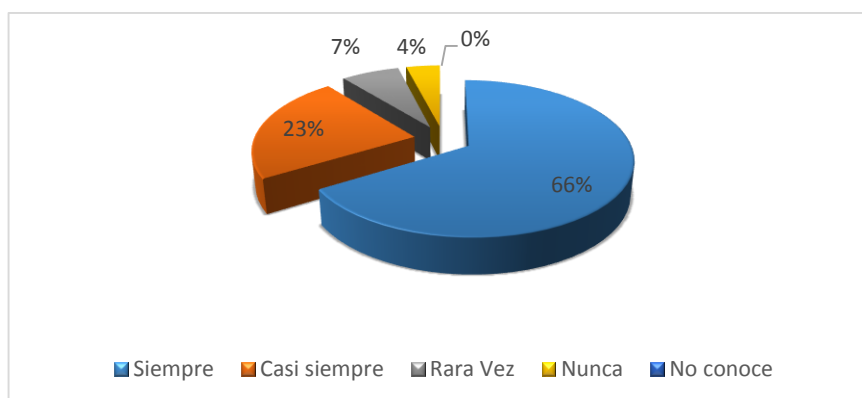


Gráfico 21

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Los funcionarios consideran que las secretarias y asistentes administrativas, en ocasiones no respetan las normas gramaticales en la redacción de textos sean estos oficiales o particulares, debido al desconocimiento que tienen en este tipo de normas gramaticales. Es importante la aplicación de una buena gramática en la redacción de documentos.

## 7.-¿Considera Ud. si las secretarias y asistentes administrativas, conocen cómo deben redactarse los diferentes informes?

Tabla 25: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	44	25%
Bueno	67	38%
Regular	35	20%
Deficiente	29	17%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

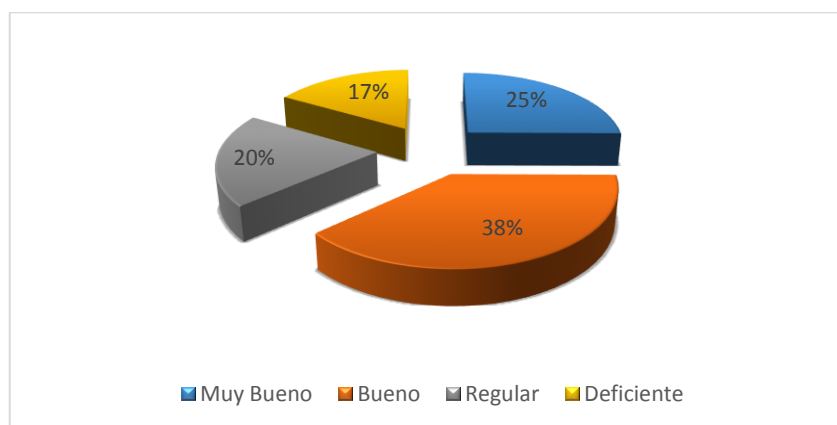


Gráfico 22

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

De acuerdo al gráfico más de la mitad de los encuestados consideran que las secretarias y asistentes administrativas generalmente desconocen la aplicación de reglas para elaboración de los diferentes informes que se realizan en la institución, lo que provoca demora en la entrega de los mismos. En virtud de lo cual, se considera capacitar en la redacción de los informes.

## 8.-¿Según su criterio las secretarías y asistentes administrativas, conocen sobre la escritura de resoluciones y acuerdos?

Tabla 26: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Adecuada	57	33%
Adecuada	46	26%
Parcial	70	40%
Inadecuado	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

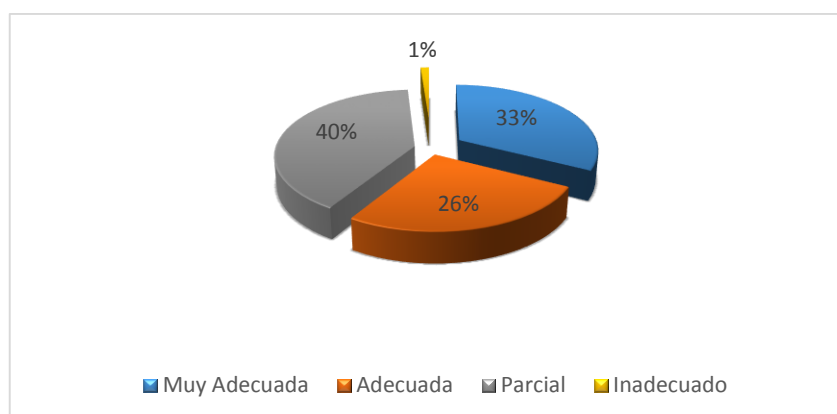


Gráfico 23

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Realizada la encuesta se consiguió identificar que las secretarías y asistentes administrativas, desconocen sobre el tipo de escritura en la elaboración de acuerdos y resoluciones. Por lo tanto, es necesario actualizar los conocimientos sobre este tema, lo que permitirá mejorar la gestión administrativa municipal, que fundamenta su comunicación en resoluciones y acuerdos.



## 9.-¿Cómo considera usted que son las condiciones de las secretarias y asistentes administrativas, para aplicar las técnicas de transcribir actas?

Tabla 27: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Optimas	36	21%
Optimas	57	33%
Poco Optimas	79	45%
Inadecuadas	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

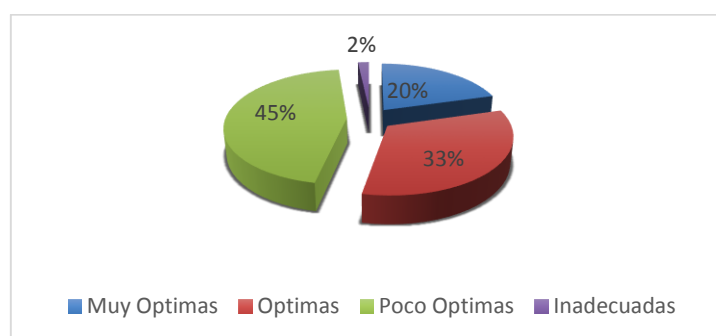


Gráfico 24

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Fundamentandose en los resultados de la encuesta, se determina que para las secretarias y asistentes administrativas es difícil la construcción y transcripción de actas. En tal virtud, se debería capacitar con el propósito de perfeccionar la redacción de este documento porque tiene condiciones muy especiales que no deben permitir alteraciones, enmiendas y borroneos. Su presentación y redacción es pulcra y sobria porque en estos documentos esta la historia de la institución.

**10.-¿Considera Ud. que los documentos son redactados con claridad y propiedad en cada uno de los departamentos?**

Tabla 28: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	21	12%
Casi siempre	56	32%
Rara Vez	89	51%
Nunca	2	1%
No conoce	7	4%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

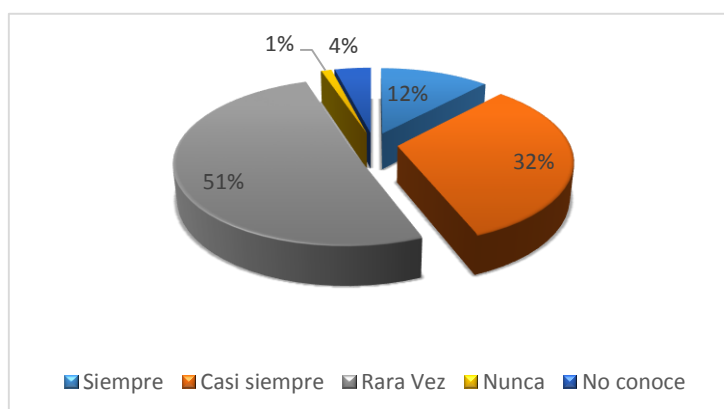


Gráfico 25

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Análisis**

Según las encuestas realizadas los funcionarios manifiestan que los documentos poseen falta de claridad en su contenido. atendando a la buena comunicación. Es de vital importancia que las secretarias y asistentes administrativas, escriban con claridad y propiedad la documentación, ello acrecenta la cordialidad y buen trato en la oficina.

## 11.-¿Cree Ud. que las secretarias y asistentes administrativas tienen precisión en la redacción de la documentación?

Tabla 29: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	91	52%
Casi siempre	59	34%
Rara Vez	20	11%
Nunca	2	1%
No conoce	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

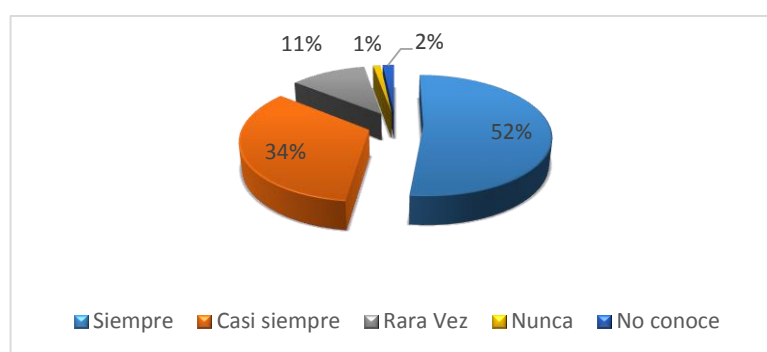


Gráfico 26

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, se concluye que la mitad de secretarias y asistencias administrativas encuestadas, poseen precisión en la redacción de textos, pero así mismo existe la otra mitad de la población que “casi siempre” y “rara vez” tienen precisión sus escritos.

## 12.-¿Considera Ud. que las secretarías y asistentes administrativas aplican las condiciones de coherencia en la redacción?

Tabla 30: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 12

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Optimas	92	53%
Optimas	44	25%
Poco Optimas	29	17%
Inadecuadas	10	6%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

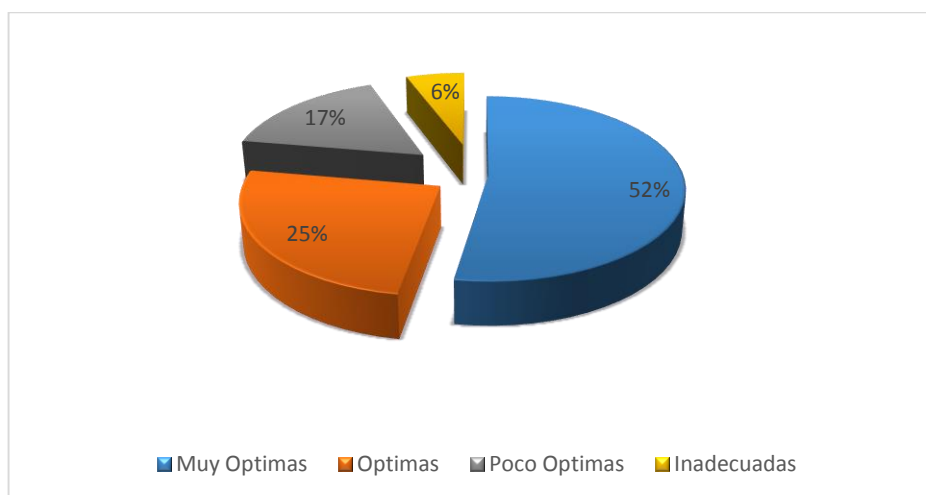


Gráfico 27

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

En base a los resultados de las encuestas la mitad de funcionarios consideran que los documentos redactados, generalmente tienen falta de coherencia, lo que dificulta la interpretación lógica y claridad en el contenido. En tal efecto, se debe brindar capacitación sobre este tema, mismo que evitaría inconvenientes o malas interpretaciones.

### 13.-¿Según su criterio, la comunicación escrita tiene características de rapidez?

Tabla 31: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 13

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	111	63%
Casi siempre	43	25%
Rara Vez	20	11%
Nunca	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

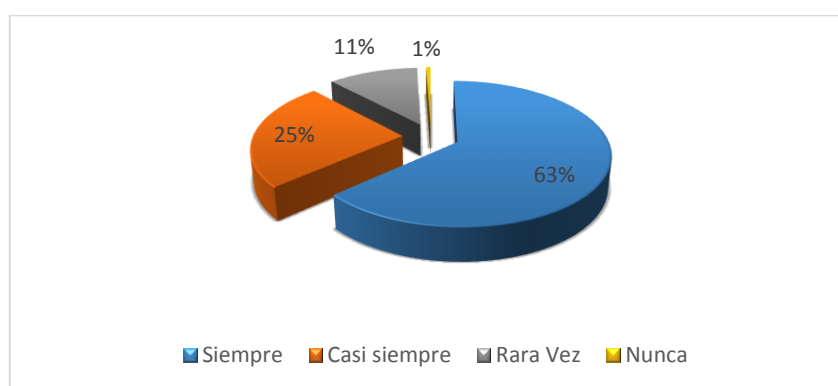


Gráfico 28

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

### Análisis

Según la encuesta se establece que las comunicaciones normalmente no fluyen con rapidez, en razón del desconocimiento de las secretarías y asistentes administrativas en la forma de estructurar las comunicaciones. Por esto, es recomendable actualizar sus conocimientos lo que permitirá agilizar la recepción, ejecución y entrega de trámites requeridos por la ciudadanía.

**14.-¿Considera Ud. que es importante que las Secretarías y Asistentes Administrativas del GADI, se actualicen y capaciten en redacción de textos oficiales y particulares?**

Tabla 32: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta N. 14

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	119	68%
Casi siempre	36	21%
Rara Vez	16	9%
Nunca	1	1%
No conoce	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

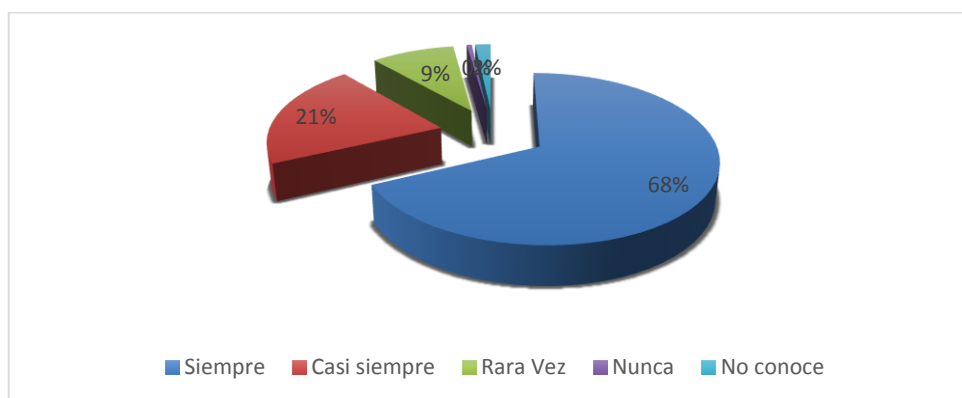


Gráfico 29

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Análisis**

De las encuestas realizadas a los funcionarios opinan que es necesaria la capacitación y actualización a las Secretarías y Asistentes Administrativas, en Técnicas de Redacción, a fin de mejorar la calidad en la elaboración de los documentos institucionales.

**15.-¿Considera Ud. que las secretarias y asistentes administrativas deben contar con una Propuesta de Capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular?**

Tabla 33: Resultados de encuesta a funcionarios Pregunta 15

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Adecuada	115	66%
Adecuada	59	34%
Parcial	1	1%
Inadecuado	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

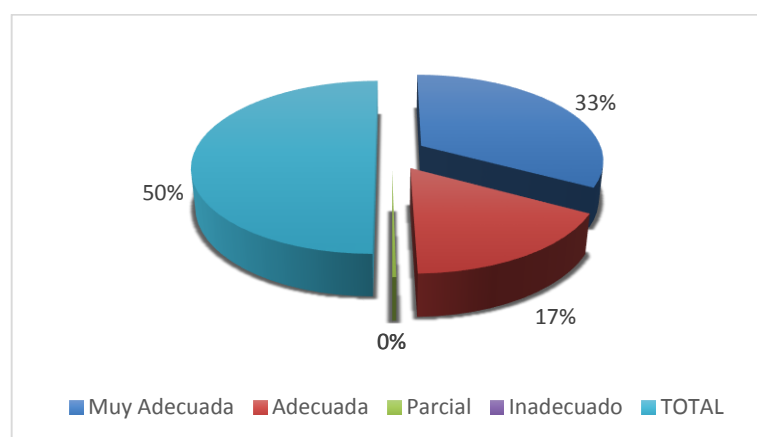


Gráfico 30

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Análisis**

De las encuestas realizadas casi todas las secretarias y asistentes administrativas quieren contar con un programa y capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular, lo cual perfeccionará la estructura y contenido en elaboración de documentos; así como también, mejorar la imagen institucional.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

- La municipalidad de San Miguel de Ibarra, actualmente no ofrece Programas de Capacitación en Técnicas de Redacción Oficial o Particular, que permita la actualización de los conocimientos de las secretarías y asistentes administrativas notándose falencias en la estructura de ideas en el texto, la gramática, sintaxis, entre las principales.
- La comunicación interna ha presentado deficiencias en la redacción oficial y particular lo que ha provocado nerviosismo, estado de ansiedad y baja autoestima en el personal de secretarías y asistentes administrativas del GAD del cantón Ibarra.
- Las Secretarías y Asistentes Administrativas son parte fundamental de la institución al hacer su mayor aporte para el desarrollo de las actividades. Una de las mejores condiciones de trabajo es la adecuada comunicación interna que, según los resultados de esta investigación, presenta problemas en la jerarquización organizativa de los documentos y comunicaciones.
- En el GAD de Ibarra no existe un proyecto de capacitación para el personal de secretarías y asistentes administrativas que les permita desarrollar sus actividades laborales de acuerdo a las nuevas exigencias de la sociedad actual.



## 5.2 RECOMENDACIONES

- Los funcionarios de turno y de carrera deben implementar un programa permanente de capacitación dirigido a las Secretarías y Asistentes Administrativas, para que ejerzan su responsabilidad profesional en la institución de manera eficaz y eficiente conociendo las técnicas de redacción de textos que ayuden a elaborar todos los documentos que requiera la administración municipal.
- Con el mejoramiento de la comunicación interna aumentará el nivel de desempeño laboral de las secretarías y asistentes administrativas, los conocimientos y competencias en el área de secretariado, de manera especial en la redacción de documentos que permitan mejorar la comunicación interna.
- Es importante que las Secretarías y Asistentes Administrativas, sepan identificar la jerarquía de documentos, actas, acuerdos, resoluciones que se elaboran desde la municipalidad, con el fin de mejorar los procesos de redacción y comunicación interna y al mismo tiempo lleguen al destinatario de manera correcta y oportuna.
- Los funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra, deben participar activamente en el desarrollo del Programa de capacitación y actualización de Técnicas de Redacción Oficial y Particular que se implemente de manera continua para el mejor desempeño de las labores de cada departamento.

## CAPÍTULO VI

## **6 PROPUESTA ALTERNATIVA**

### **6.1 .TÍTULO DE LA PROPUESTA**

“Programa de Actualización en Técnicas de Redacción Oficial y Particular para las Secretarías y Asistentes Administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra”.

### **6.2 INTRODUCCIÓN**

La redacción actualmente es la herramienta de comunicación escrita más utilizada, especialmente por instituciones públicas y privadas con el propósito de transmitir sus ideas por escrito con eficacia. Hoy por el avance de la tecnología se han ido perdiendo la aplicación de normas y reglas de redacción, esto ha provocado que las comunicaciones no logren cumplir con sus objetivos y se vaya perdiendo el estilo y elegancia de las mismas. Es fundamental que las Secretarías, Asistentes Administrativas, personal jerárquico y funcionarios conozcan y apliquen las Técnicas de Redacción, de esta manera brindar un mejor servicio a la colectividad y mejorar la imagen institucional.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

El Programa de capacitación se realizó tomando en cuenta su importancia por cuanto es de gran apoyo para todas y todos los funcionarios de la Municipalidad, especialmente para las secretarías y Asistentes Administrativas, lo que les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficaz y eficiente, obteniendo una buena redacción de documentos oficiales y particulares, los cuales cumplirán con las técnicas adecuadas de redacción en los diferentes documentos que se realicen, de esta manera mejorarán su imagen profesional e institucional. El Programa

de Capacitación, se realizó con el propósito de proporcionar nuevos conocimientos a todas las secretarías y asistentes administrativas.

## **6.4 FUNDAMENTACIÓN**

El presente programa de capacitación se fundamenta en las técnicas de redacción de textos oficiales y particulares, con la finalidad de actualizar los conocimientos de las secretarías y asistentes administrativas de la Municipalidad de Ibarra, con el propósito de mejorar la comunicación, esta sirve de apoyo para que se les facilite reconocer las ideas primarias y secundarias. Así mismo, expresar pensamientos de forma ordenada aplicando la claridad, coherencia y precisión en un texto: Según José Ignacio García, define que la redacción “es la expresión ordenada del pensamiento, mediante la comunicación escrita, consiste en dar forma material, escrita, a un conjunto de ideas organizadas según un propósito determinado”.

Del mismo modo, permitirá que las secretarías y asistentes administrativas apliquen las reglas ortográficas y sintaxis en el desarrollo de la escritura de documentos, permitiéndoles alcanzar mayor eficacia en su trabajo y desempeñar de forma correcta sus funciones asignadas.

## **6.5 OBJETIVOS**

### **6.5.1 Objetivo General**

Implementar un Programa de Actualización y Capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular, que genere una influencia positiva en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra.

### **6.5.2 Objetivos Específicos**

- Promover Talleres de capacitación sobre Técnicas de Redacción Oficial y Particular.
- Elevar el autoestima de las Secretarías y Asistentes Administrativas, mediante la práctica eficiente de la comunicación interna.
- Evaluar al final programa de capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular.

## **6.6 ANTECEDENTES**

El presente Programa de Capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular, se realizó en razón de que las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, actualicen sus conocimientos, mismos que les permitirá desarrollar su función con profesionalismo y de manera correcta.

## **6.7 IMPORTANCIA**

El programa de capacitación en redacción de textos oficiales y particulares, traerá beneficios de gran importancia para cada una de las Secretarías y Asistentes Administrativas, que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, puesto que al momento de redactar los diferentes documentos tendrán seguridad y confianza en sí mismas. Igualmente, mejorará su autoestima, aspecto que repercute de forma positiva a la institución.

Este Programa es muy importante por cuanto permitirá mejorar la imagen institucional, en razón de que las comunicaciones internas y externas serán redactadas correctamente.

## **6.8. UBICACIÓN**

Este programa de capacitación y actualización se desarrolló en la Sala de Sesiones del Ilustre Concejo Municipal, en la ciudad de Ibarra y participaron las secretarias y asistentes administrativas de las Direcciones y Coordinaciones de la municipalidad.

## **6.9 DIFUSIÓN**

Se estableció el mecanismo de difusión a través del correo interno institucional Zimbra, para llegar a cada uno de los funcionarios y de esta manera tener la mayor participación de las secretarias y asistentes administrativas en el Programa.

## **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **6.10 PLANIFICACIÓN DE TALLERES**

**TALLER 1:** Proceso de Escritura  
**TIEMPO DE DURACIÓN:** 4 días  
**NÚMERO DE HORAS:** 8  
**LUGAR:** Sala de Sesiones del Concejo Municipal  
**PARTICIPANTES:** Secretarías y Asistentes Administrativas

**Objetivo General de Unidad:**

Diagnosticar el uso de las Técnicas de Redacción Oficial y Particular, mediante la realización de ejercicios prácticos que permitan una visión y elaboración de documentos.

Tabla 34: Taller N° 1 Proceso de Escritura

<b>Taller No. 1</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>ACTITUDES</b>	<b>ESTRATÉGIAS</b>
Redactar por el objetivo de cada uno de los temas.  Diagnostica r y revelar destrezas para corregir y mejorar la escritura.	Proceso de Escritura.  Comunicación oficial: Oficio, circular, memorandos.	Evaluación de entrada Ejercicios prácticos Corrección de Textos	Reflexión, sobre las ventajas de conocer de forma adecuada las Técnicas de Redacción de documentos.	Saludo de bienvenida Dinámica Indicaciones Generales y Normas del Taller Presentación de las participantes

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Evaluación:** Se realizó en base a:

- Destrezas en el proceso de escritura de comunicaciones.

- Desarrollo de habilidades para estructurar textos

**Recursos:**

Materiales de apoyo

Computador

Proyector

**TALLER 2:** Cualidades que debe poseer el párrafo

**TIEMPO DE DURACIÓN:** 4 días

**NÚMERO DE HORAS:** 8 horas

**LUGAR:** Sala de Sesiones del Concejo Municipal

**PARTICIPANTES:** Secretarías y Asistentes Administrativas

**Objetivo General de Unidad:**

Emplear de forma correcta las cualidades al momento de redactar párrafos, para una mejor comprensión del texto.

Tabla 35: Taller N°2 Cualidades que debe poseer el párrafo

<b>Taller No. 2</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>ACTITUDES</b>	<b>ESTRATÉGIAS</b>
Conocer la estructura del párrafo	El párrafo: Definición	Lluvia de ideas de los participantes	Disposición para identificar la redacción utilizando las técnicas adecuadas en la redacción de párrafos.	Plasmar sus ideas en documentos de notas.
Definir la idea fundamental en la redacción de un párrafo	Tipos de párrafos: Expositivo Narrativo, introductorios, de enlace, de conclusión.  Cualidades del párrafo: La unidad, coherencia, elementos de enlace.	Redactar un párrafo cada una de las participantes.  Ejercicios para distinguir fácilmente la parte esencial del párrafo		Ejemplificación de las técnicas que se deben utilizar.

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Evaluación en base a:**



- Redactar de forma breve y original, tomando en cuenta las cualidades que ayudarán a la presentación clara y precisa del mensaje.

**Recursos:**

Materiales de apoyo

Computador

Proyector

**TALLER 3:** Reglas Gramaticales y la Sintaxis

**TIEMPO DE DURACIÓN:** 4 días

**NÚMERO DE HORAS:** 8 horas

**LUGAR:** Sala de Sesiones del Concejo Municipal

**PARTICIPANTES:** Secretarías y Asistentes Administrativas

**Objetivo General de Unidad:**

Alcanzar el nivel de aceptabilidad y corrección ortográfica.

Tabla 36: Taller N°3 Reglas Gramaticales y la Sintaxis

<b>Taller No. 3</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>ACTITUDES</b>	<b>ESTRATÉGIAS</b>
Conocer respecto de la aplicación, de normas gramaticales y la sintaxis.	Uso correcto de las Reglas Gramaticales.  Los errores gramaticales más frecuentes,	Exposición con materiales de apoyo, realización de escritos prácticos.	Aceptación e interés por conocer del tema por parte las participantes.	Descripción de las Reglas gramaticales.  Redactar textos, con ejemplificaciones

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Evaluación en base a:**

- Interpretar de forma correcta la aplicación de las Reglas Gramaticales.
- El entendimiento de los mensajes en el texto.

**Recursos:**

Materiales de apoyo

Computador

Proyector

**TALLER 4:** La Estructura del Texto

**TIEMPO DE DURACIÓN:** 4 días

**NÚMERO DE HORAS:** 8 horas

**LUGAR:** Sala de Sesiones del Concejo Municipal

**PARTICIPANTES:** Secretarías y Asistentes Administrativas

**Objetivo General de Unidad:**

Conocer que la estructura del texto es la unidad fundamental en el proceso de comunicación.

Tabla 37: Taller N°4 La Estructura del Texto

<b>Taller No. 4</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>ACTITUDES</b>	<b>ESTRATÉGIAS</b>
Definir el proceso de comunicación escrita.	La Estructura del Texto: Puntualizaciones, clases y subclases.	Proporcionar información, explicación y realización de ejemplos prácticos con que se realizan en la institución.	Interés por conocer las técnicas para la realización de textos.	Descripción de las técnicas, con ejemplos para la ejecución de los documentos.
Conocer la estructura interna del texto.	Planteamiento (idea principal), cuerpo, conclusión.			

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Evaluación en base a:**

- Utilización óptima de las Técnicas, aplicables en la estructura de textos.
- Desarrollo de las destrezas en la ejecución de los pasos.

**Recursos:**

Materiales de apoyo

Computador

Proyector

**TALLER 5:** Aplicación de Reglas de Estilo

**TIEMPO DE DURACIÓN:** 4 días

**NÚMERO DE HORAS:** 8 horas

**LUGAR:** Sala de Sesiones del Concejo Municipal

**PARTICIPANTES:** Secretarías y Asistentes Administrativas

**Objetivo General de Unidad:**

Definir de forma correcta la aplicación de Reglas y Estilo, a fin de que el texto contenga la información adecuada con ideas claras y precisas.

Tabla 38: Taller N°5 Aplicación de Reglas de Estilo

<b>Taller No. 5</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>ACTITUDES</b>	<b>ESTRATÉGIAS</b>
Conseguir el propósito comunicativo al receptor.	Aplicación de Reglas de Estilo: Adecuado, Coherente y Cohesionado.	Lectura de material de apoyo.  Trabajo en grupo y exposición.	Actitud abierta y colaboración de las participantes, en las actividades desarrolladas en el Taller.	Ejemplificación en la ejecución de los pasos para la aplicación de Reglas de estilo.
Brindar información seleccionada y correcta.	Calidad de la información: ideas claras, comprensibles y ordenadas.	Ejercicios prácticos, de redacción aplicando las reglas de estilo.		

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Evaluación en base a:**

- Desarrollo de habilidades y destrezas en la aplicación de Reglas de Estilo, lo que permite que las participantes tengan, confíen en sí mismas de trabajo que realizan.

**Recursos:**

Materiales de apoyo

Computador

Proyector

**TALLER 6:** La Redacción de Informes y Resoluciones

**TIEMPO DE DURACIÓN:** 4 días

**NÚMERO DE HORAS:** 8 horas

**LUGAR:** Sala de Sesiones del Concejo Municipal

**PARTICIPANTES:** Secretarías y Asistentes Administrativas

**Objetivo General de Unidad:**

Lograr que las secretarías y asistentes administrativas, redacten informes que contengan y respeten las técnicas de redacción, a fin de obtener un documento suficientemente claro.

Tabla 39: Taller N°6 La Redacción de Informes y Resoluciones

<b>Taller No. 6</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>ACTITUDES</b>	<b>ESTRATÉGIAS</b>
Desarrollar la habilidad para redactar los diferentes informes y mejorar el estilo.	La Redacción de Informes y Resoluciones .	Exponer ejercicios demostrativos, que se posee del material de apoyo.  Realizar ejemplos prácticos y corregirlos.	Interés por progresar en los conocimientos para la elaboración de Informes y Resoluciones .	Proyectar el tema, suscitar interés de las participantes.

Elaborado por: Mónica Gonzaga



**Evaluación en base a:**

- Desarrollo de habilidades y destrezas en la aplicación de Reglas de Estilo, lo que permite que las participantes confíen en el trabajo que realizan.

**Recursos:**

Materiales de apoyo

Computador

Proyector

**TALLER 7:** Escritura de Resoluciones, Actas y Acuerdos  
**TIEMPO DE DURACIÓN:** 4 días  
**NÚMERO DE HORAS:** 8  
**LUGAR:** Sala de Sesiones del Concejo Municipal  
**PARTICIPANTES:** Secretarías y Asistentes Administrativas

**Objetivo General de Unidad:**

Enriquecer los conocimientos para una buena redacción de documentos oficiales y fortalecer la estructuración de Actas y Acuerdos.

Tabla 40: Taller N°7 Escritura de Resoluciones, Actas y Acuerdos

<b>Taller No. 7</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>ACTITUDES</b>	<b>ESTRATÉGIAS</b>
Revelar destrezas para corregir y mejorar la escritura.  Formarse para lograr definir los tipos de acuerdos y su texto.	Documentos oficiales:  • Actas  • Acuerdos	Proporcionar los antecedentes para la escritura de actas y acuerdos, según su estructura y contenido.	Reflexión, sobre las ventajas de conocer de forma adecuada las Técnicas de Redacción de documentos .	Dramatizar, una sesión ordinaria de Concejo Municipal.  Redactar un Acuerdo de felicitación a una institución.

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Evaluación en base a:**

- Perfeccionamiento en la redacción de las actas y acuerdos, aplicando las técnicas adecuadas.

**Recursos:**

Materiales de apoyo

Computador

Proyector

**TALLER 8:** Comunicaciones Oficiales

**TIEMPO DE DURACIÓN:** 4 días

**NÚMERO DE HORAS:** 8

**LUGAR:** Sala de Sesiones del Concejo Municipal

**PARTICIPANTES:** Secretarías y Asistentes Administrativas

**Objetivo General de Unidad:**

Aplicar de forma correcta la estructura y el estilo en la redacción de las comunicaciones oficiales.

Tabla 41: Taller N°8 Comunicaciones Oficiales

<b>Taller No. 8</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>ACTITUDES</b>	<b>ESTRATÉGIAS</b>
Proporcionar información, respecto de los Normas y Técnicas de Redacción.	Comunicaciones Oficiales: Oficios, Circulares, Memorandos.	Realizar ejercicios prácticos, ayudándonos con los materiales de apoyo	Preocupación sobre las habilidades y ventajas de reconocer la forma de redacción de documentos.	Redactar los documentos de acuerdo a los conocimientos que poseen las participantes y posterior revisión y corrección en forma conjunta, intercambiando los trabajos unos a otros.

Elaborado por: Mónica Gonzaga

**Evaluación en base a:**

- Desarrollo de habilidades y conocimientos en la elaboración de documentos oficiales.

**Recursos:**

Materiales de apoyo

Computador

Proyector

## **7. FACTIBILIDAD**

La propuesta es factible de implementarse, puesto que se cuenta con el material bibliográfico acorde las necesidades del programa de capacitación para llevar a cabo la propuesta.

Cabe mencionar que existe el respaldo de las autoridades, mismos que brindarán las facilidades para la realización y facilitarán las instalaciones debidamente adecuadas.

## **8. IMPACTOS:**

### **IMPACTO EDUCATIVO**

Generó que las secretarias y asistentes administrativas, se incentiven a la capacitación y actualización continua en temas de redacción oficial y particular, de acuerdo a las nuevas normas para la elaboración de documentos requeridos por la institución.

### **IMPACTO SOCIAL**

La propuesta fue acogida con la mayor satisfacción por las autoridades, secretarias, asistentes administrativas y funcionarios de la Municipalidad de Ibarra, en razón de que se impartieron conocimientos actualizados y prácticos. Del mismo modo, las participantes tuvieron la oportunidad de satisfacer sus inquietudes que fueron expresadas en cada uno de los talleres.

Además, se espera que la propuesta sea el inicio de cambio, preparación y actualización constante para mejorar las técnicas de redacción oficial y particular, pues mejorará la eficacia y eficiente en el desempeño laboral de las secretarias y asistentes administrativas de Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, A. S. (2009). *Capacitación y Desarrollo personal*. México: LImusa S.A.

Almo, L. d. (22 de enero de 2013). *Wordpress*. Obtenido de <https://orientacionpersonal.wordpress.com/2013/01/22/la-teoria-de-la-personalidad-de-rogers/>

Bustos Claudio, M. J. (24 de Febrero de 2014). *Reocities*. Obtenido de [http://www.reocities.com/lindis\\_castillo/20802.html](http://www.reocities.com/lindis_castillo/20802.html)

Carlos J, H. R. (2005). *El libro de las HABILIDADES DE LA CAMUNICAIÓN*. España: Diaz Santos S.A.

Cmlrlugo. (20 de enero de 2015). *Buenas Tareas*. Obtenido de Buenas Tareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/No-Se-Porque-Tengo-Que-Hacer/66946735.html>

García, J. (2008). *COMUNICACIÓN INTERNA - Dirección y Gestion de Empresas*. España: Vértice S.L.

Gordillo, X. (9 de Agosto de 2008). *Universidad Técnica Particular de Loja*. Obtenido de <http://relacionespublicas.utpl.edu.ec/comunicacion-interna-y-externa-dos-sistemas-interdependientes/>

Herrera, J. M. (11 de Junio de 2009). *Inside*. Obtenido de <http://comunicacioninterna-enchile.blogspot.com/2009/06/comunicacion-interna-informal-y-rumores.html>

Londoño, C. (s.f.). *Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz*.

Melmaj. (30 de Noviembre de 2011). *Buenas Tareas*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Comunicaci%C3%B3n-Horizontal/3208252.html>

- Pereira, J. C. (18 de Noviembre de 2011). *promonegocios*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>
- Peréz, E. (9 de Septiembre de 2014). *Scribd*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/239184390/Correspondencia-Oficial#scribd>
- Pizarro, I. (3 de Marzo de 2011). *El Modelo De Flower Y Hayes :La Escritura Como Proceso Cognitivo Y Comunicativo*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.contintaroja.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2009%2F09%2FEI-modelo-de-Flower-y-Hayes.doc&ei=A7oUVemBCYawsASO4IDABQ&usg=AFQjCNFUsdfLUjkO7Wbr2LI>
- Potrero, H. (23 de Febrero de 2013). *Blogger*. Obtenido de <http://comunicacionofial.blogspot.com/2013/02/v-behaviorurldefaultvmlo.html>
- Puyal, E. (34 de Marzo de 2011). *Ciberconta*. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/Leccion/comui/100.HTM>
- Quintero, Y. (8 de Febrero de 2015). *Blogger*. Obtenido de <http://lacorrespondenciayusmerly2015.blogspot.com/>
- Romero, G. I. (17 de mayo de 2010). *Mailxmail*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-redaccion-comunicacion-empresarial/correspondencia>
- Sepulveda , E. (12 de Noviembre de 2012). *Redacción Oficial*. Obtenido de <http://redaccionoficial.blogspot.com/>
- Torres, L. A. (28 de Febrero de 2012). *Slidshare*. Obtenido de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0CDAQFjAF&url=http%3A%2F%2Fe>



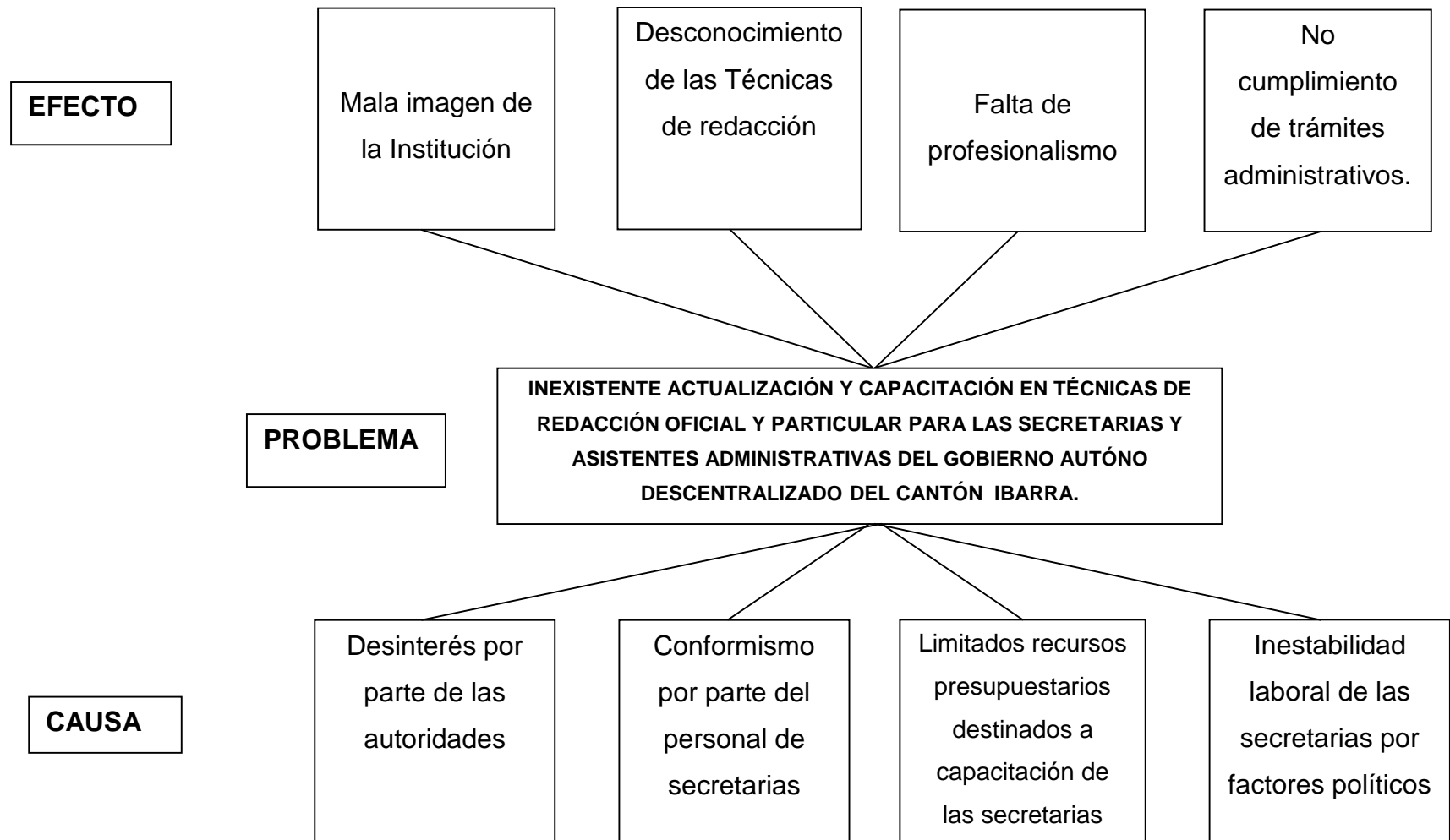
duc363.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2FModelo%2Bde%2BCa  
rl%2BRogers%2B363.doc&ei=bSYWVd70KPLIsQSzglHYDQ&usg=  
AFQjCNGUj-u02r0j9IGsYILerunTWEBXhw&b

UADE. (30 de Agosto de 2008). *Emprendepy*. Obtenido de  
[http://www.emprendepyme.net/beneficios-de-la-capacitacion-para-  
las-empresas.html](http://www.emprendepyme.net/beneficios-de-la-capacitacion-para-las-empresas.html)

# ANEXOS

**ANEXO 1**

**ÁRBOL DEL PROBLEMA**



## ANEXO 2

### MATRIZ DE COHERENCIA

<b>TEMA:</b>  “La actualización y capacitación en técnicas de redacción oficial y particular de las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra”.	<b>OBJETIVO GENERAL</b>  Determinar el nivel de Capacitación en Técnicas de redacción oficial y particular de las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra”, mediante la recopilación y análisis de información para implementar un Programa de actualización, que mejore la comunicación interna.
<b>INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN</b>  ¿Cuáles son las falencias más comunes en la redacción de comunicaciones y documentos que tienen las secretarías y personal administrativo?  ¿Cuáles son los documentos y comunicaciones prioritarias para realizar en forma adecuada las técnicas de redacción oficial y particular?  ¿De qué manera la implementación de un Programa de Actualización mejorará la calidad de redacción oficial y particular?  ¿Cómo se difundirá la propuesta de solución?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnosticar las falencias más comunes en la redacción de documentos en la comunicación interna.</li><li>• Establecer la jerarquía organizativa de los documentos y comunicaciones para un buen desempeño profesional del personal secretarial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra.</li><li>• Implementar un Programa de Capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular.</li><li>• Socializar la propuesta.</li></ul>

## ANEXO 3

### FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

#### Tema:

#### **“LA ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EN TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL Y PARTICULAR DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN IBARRA”**

Como estudiante del Octavo Semestre de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica del Norte, Facultad Educación, Ciencia y Tecnología, preocupada por realizar la actualización y capacitación en técnicas de redacción oficial y particular para las secretarias y asistentes administrativas y su influencia en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra.

Le agradeceré se digne contestar la siguiente encuesta:

#### **ENCUESTA A SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVAS**

1. ¿Aplica usted un proceso de escritura al momento de redactar un texto?

**Muy Óptimas ( ) Óptimas ( ) Poco Óptimas ( ) Inadecuadas ( )**

2. ¿Tienes usted conocimiento de las cualidades que debe poseer un párrafo?

**Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

3. ¿Usted conoce las normas gramaticales de sintaxis para la redacción de documentos?

**Siempre ( ) Casi Siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

4. ¿Tiene usted conocimiento sobre los tipos de textos?

**Siempre ( ) Casi Siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

5. ¿En qué medida conoce usted sobre la estructura de un texto?

**Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Deficiente ( )**

6. ¿Considera Ud. importante la aplicación de las Reglas de Estilo en la redacción de textos?

**Siempre ( ) Casi Siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

7. ¿Conoce cómo deben redactarse los diferentes informes?

**Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Deficiente ( )**

8. ¿Conoce usted sobre la escritura de resoluciones y acuerdos?

**Muy adecuada ( ) Adecuado ( ) Parcial ( ) Inadecuado ( )**

9. ¿Sus condiciones para las técnicas de transcribir actas son?

**Muy Óptimas ( ) Óptimas ( ) Poco Óptimas ( ) Inadecuadas ( )**

10. ¿Considera usted que los documentos internos son redactados con claridad en casa uno de los departamentos?

**Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

11. ¿Según su criterio las secretarías y asistentes administrativas tienen precisión en la redacción de la documentación?

**Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

12. ¿Cómo considera usted las condiciones de coherencia que tienen las secretarías y funcionarios en su redacción?

**Muy Óptimas ( ) Óptimas ( ) Poco Óptimas ( ) Inadecuada ( )**

13. ¿Considera que la comunicación escrita tiene características de rapidez?

**Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( )**

14. ¿Considera usted que es importante actualizarse y capacitarse en técnicas de redacción de textos oficiales y particulares?

**Siempre ( ) Casi Siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

15. ¿Le gustaría que se dicte un Programa de Capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular?

**Muy Adecuado ( ) Adecuado ( ) Parcialmente ( ) Inadecuado ( )**

## **ANEXO 4**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

#### **FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**Tema:**

**“LA ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EN TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL Y PARTICULAR DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN IBARRA”**

Como estudiante del Octavo Semestre de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica del Norte, Facultad Educación, Ciencia y Tecnología, preocupada por realizar la actualización y capacitación en técnicas de redacción oficial y particular para las secretarias y asistentes administrativas y su influencia en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra

Le agradeceré se digne contestar la siguiente encuesta:

#### **ENCUESTA FUNCIONARIOS**

1. ¿Sabe usted si las secretarias y asistentes administrativas aplican las técnicas de redacción al momento de realizar un texto?

**Muy óptimas ( ) Óptimas ( ) Poco óptimas ( ) Inadecuadas**

2. ¿Tiene usted conocimiento de alguna técnica de redacción oficial o particular?

**Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**



3. ¿Sabe usted si las secretarías y asistentes administrativas aplican las normas gramaticales de sintaxis para la redacción de los documentos?

**Siempre ( ) Casi Siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

4.- ¿Sabe Ud. si las secretarías y asistentes administrativas tienen conocimiento sobre los tipos de textos?

**Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

5. ¿Conoce usted en qué medida las secretarías y asistentes administrativas cumplen con las reglas de estilo en un texto?

**Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Deficiente ( )**

6. ¿Ud. conoce si las secretarías y asistentes administrativas respetan las Normas gramaticales?

**Siempre ( ) Casi Siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

7. ¿Considera usted si las secretarías y asistentes administrativas, conocen cómo deben redactarse los diferentes documentos?

**Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Deficiente ( )**

8. ¿Según su criterio las secretarías y asistentes administrativas, conocen sobre la escritura de resoluciones y acuerdos?

**Muy adecuada ( ) Adecuada ( ) Parcial ( ) Inadecuado ( )**

9. ¿Cómo considera usted que son las condiciones de las secretarías y asistentes administrativas, para aplicar las técnicas de transcribir actas?

**Muy óptimas ( ) Óptimas ( ) Poco óptimas ( ) Inadecuadas ( )**

10. ¿Considera usted que los documentos son redactados con claridad y propiedad en cada uno de los departamentos?

**Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

11. ¿Cree usted que las secretarias y asistentes administrativas tiene precisión en la redacción de la documentación?

**Siempre ( ) Casi Siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

12. ¿Considera usted que las secretarias y asistentes administrativas aplican las condiciones de coherencia en la redacción?

**Muy óptimas ( ) Óptimas ( ) Poco Óptimas ( ) Inadecuadas**

13. ¿Según su criterio, la comunicación escrita tiene características de rapidez?

**Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara vez ( ) Nuca ( )**

14. ¿Considera usted que es importante que las secretarias y asistentes administrativas del GADI, se actualicen y capaciten en redacción de textos oficiales y particulares?

**Siempre ( ) Casi Siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( ) No conoce ( )**

15. ¿Considera usted que las secretarias y asistentes administrativas deben contar con un Programa de Capacitación en Técnicas de Redacción Oficial y Particular?

**Muy Adecuado ( ) Adecuado ( ) Parcialmente ( )**

## ENCUESTAS



## SOCIALIZACIÓN DEL TALLER







