



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



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**DOMINIO DE TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU EFECTO EN LA  
REDACCIÓN COMERCIAL EN LAS SECRETARÍAS DE LA  
CORPORACIÓN DE MANEJO SEGURO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**AUTORA:**

**MERA CAÑARTE RAIZA ANNABEL**

**TUTORA:**

**LCDA. ALVARADO PAZMIÑO EVELIN MSc.**

**BABAHOYO, LOS RÍOS, ECUADOR**

**2022**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a dios por haberme dado la fuerza, inteligencia y dedicación ser la guía de mi camino de esta etapa estudiantil.

A mis queridos padres Sr. Fultón Mera y la Sr. Francisca Cañarte que siempre han estado hay brindándome toda la fuerza y su apoyo incondicional de seguir adelante y por haber velado por mi bienestar y educación. Y por nunca dejar caerme en mis momento más difíciles.

A mis hermanos Ronald, Roberto, Roxana, Raquel y Rolando que siempre me brindaron su apoyo en aquellos momentos que más lo necesite. En especialmente a mi hermana Roxana Mera y Manuel pesantes que siempre estuvieron a mi lado apoyándome y dándome sabios consejo para hacer de mí una excelente persona.

A mi esposo Darwin Mera. Por ser una persona muy especial en mi vida quien comparte conmigo los momentos increíbles y difíciles, gracias por tu gran paciencia, amor y apoyo en mi formación universitaria.

Mera Cañarte Rayza Annabel

## **AGRADECIMIENTO**

Les agradezco a las autoridades de la Universidad Técnica de Babahoyo por abrirme las puertas de su prestigiosa institución. A la Msc. Alvarado Pazmiño Evelin Roxana, tutora del presente proyecto investigación por haberme orientado y brindándome su apoyo intelecto. A mis compañeros que siempre estuvieron hay en las buenas y las malas luchando por nuestros esfuerzo aprobando cada semestre que se venía y así poder estar en este proceso de titulación que tanto esfuerzo nos costó para ser unos grandes profesionales. A mis docentes que me brindaron todos sus conocimiento y han dado respuesta a todas mis dudas con dedicación y perseverancia.

Mera Cañarte Rayza Annabel

## RESUMEN

El tema de investigación abordado en el presente estudio de caso hace referencia al dominio de técnicas secretariales y sus efectos en la redacción comercial del personal de la Corporación de Manejo Seguro ubicada en la Ciudad de Guayaquil. Es importante resaltar la necesidad de plantear investigaciones acerca de estos tópicos pues la aplicación de técnicas secretariales posee gran relevancia en el campo administrativo, por ende, el perfeccionamiento de las mismas beneficiará en gran proporción al ejercicio de las funciones de profesionales que ejecuten actividades del área secretarial, como lo es en este caso, la redacción comercial. El objetivo de este proyecto se cumplirá desarrollando las variables y sus subtemas derivados, a través de la investigación documental – bibliográfica, apoyándose en sustentos teóricos de fuente científicas oficiales con credibilidad. Por su parte, la recolección de información de primera mano se obtendrá por medio de la utilización de la técnica de la encuesta en la cual, a través de un instrumento como el cuestionario, se plantean preguntas estratégicamente diseñadas para recabar los hallazgos que permitan a fondo la problemática para su posterior análisis e interpretación. Es así, como se concluye esta investigación, desarrollando minuciosamente cada etapa de la misma, desde los preceptos teóricos sustentados por autores hasta los hallazgos recabados a través de la encuesta. Se obtiene gracias a aquello que los colaboradores de la Corporación de Manejo Seguro tienen poco o nulo conocimiento sobre las técnicas secretariales, esto consecuentemente está afectando el proceso de redacción comercial en la empresa, y se debe a diversos factores que se detallan con mayor amplitud en el desarrollo del presente estudio.

**Palabras clave:** dominio, técnicas, redacción, documentos comerciales.

## **ABSTRACT**

The research topic addressed in this case study refers to the mastery of secretarial techniques and their effects on the commercial writing of the staff of the Safe Management Corporation located in the City of Guayaquil. It is essential to highlight the need to propose research on these topics since the application of secretarial techniques has great relevance in the administrative field, therefore, the improvement of the same will greatly benefit the exercise of the functions of professionals who carry out activities in the secretarial area, as it is in this case, business writing. The objective of this project will be fulfilled by developing the variables and their derived subtopics, through documentary-bibliographical research, relying on theoretical support from credible official scientific sources. For its part, the collection of first-hand information will be obtained through the use of the survey technique. Through an instrument such as the questionnaire, strategically designed questions are raised to gather the findings that allow in-depth problems for further analysis and interpretation. This is how this research is concluded, carefully developing each stage of it, from the theoretical precepts supported by authors to the findings collected through the survey. It is obtained thanks to the fact that the employees of the Safe Driving Corporation have little or no knowledge about secretarial techniques, this consequently affects the business writing process in the company, and is due to various factors that are detailed in greater detail in the development of this study.

**Keywords:** domain, techniques, writing, commercial documents.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
INTRODUCCIÓN .....	2
TEMA CASO DE ESTUDIO .....	2
DESARROLLO .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	3
OBJETIVO GENERAL .....	4
SUSTENTO TEÓRICO .....	4
Técnicas secretariales.....	4
Importancia de las técnicas secretariales.....	5
Funciones de las secretarias .....	5
Competencias laborales de la secretaria.....	6
La redacción.....	7
La redacción comercial .....	7
Importancia de la redacción comercial.....	8
Técnicas para mejorar la redacción comercial .....	8
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	10
RESULTADOS OBTENIDOS .....	11
SITUACIONES DETECTADAS .....	14
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	15
CONCLUSIONES .....	17
RECOMENDACIONES .....	19
BIBLIOGRAFÍA.....	20

## Índice de tablas

Tabla 1: Utilización de técnicas secretariales.....	11
Tabla 2: Redacción de documentos comerciales.....	12
Tabla 3: Capacitaciones sobre técnicas secretariales .....	13
Tabla 4: Título de tercer nivel en Secretariado.....	5
Tabla 5: Habilidades importantes de una Secretaria .....	6
Tabla 6: Correcta redacción de un documento .....	7
Tabla 7: Aspectos importantes de un documento comercial .....	8
Tabla 8: Técnicas secretariales en la redacción.....	9

## Índice de gráficos

Gráfico 1: Utilización de técnicas secretariales.....	12
Gráfico 2: Redacción de documentos comerciales.....	13
Gráfico 3: Capacitaciones sobre técnicas secretariales .....	14
Gráfico 4: Título de tercer nivel en Secretariado .....	5
Gráfico 5: Habilidades importantes de una Secretaria .....	6
Gráfico 6: Correcta redacción de un documento .....	7
Gráfico 7: Aspectos importantes de un documento comercial .....	8
Gráfico 8: Técnicas secretariales en la redacción.....	9

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Encuesta realizada al secretario de la empresa.....	12
Ilustración 2: Encuesta realizada a la tesorera de la empresa.....	12
Ilustración 3: Encuesta realizada al supervisor de la empresa.....	13
Ilustración 4: Reuniones con la docente tutora.....	13

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación presentada sobre las técnicas secretariales y la redacción comercial que se realiza en la Corporación de Manejo Seguro se vincula directamente está enmarcado bajo la línea de investigación de la carrera: Procesos Secretariales, y la Sub-línea de investigación: competencias laborales de las secretarias.

El presente proyecto de investigación, cuyo tema tratado es los efectos del dominio de técnicas secretariales en la redacción comercial de la Corporación de Manejo Seguro, misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, despliega una situación problemática que se produce en los colaboradores de la empresa antes mencionada dado a que no poseen los conocimientos técnicos y especializados de esta profesión del campo administrativo esto deriva a tener mayores inconvenientes al momento de redactar los documentos comerciales que tienen mucho flujo en el funcionamiento diario de la compañía. Indagar sobre esta temática será de gran aporte e importancia para la Corporación de Manejo Seguro ya que les ayudará a identificar los fallos que esté presentando su personal al momento de desempeñar funciones de índole secretarial.

Por otra parte, para lograr cumplir con el objetivo de la investigación fue preciso utilizar diversas estrategias como la investigación bibliográfica- documental que permitió construir un sustento teórico sólido sobre las variables. Además, se requirió de una técnica adecuada, como lo es la encuesta, la cual se realizó a 3 funcionarios de la empresa con el fin de obtener datos según la percepción de ellos. Es así como gracias a aquello se pudo reiterar la necesidad de indagar sobre esta temática pues se pudo deducir que en la empresa investigada se presentan problemas significativos en el dominio de técnicas secretariales lo que afecta de forma negativa a la redacción de los documentos comerciales que en ella se manejan.

### **TEMA CASO DE ESTUDIO**

Dominio de técnicas secretariales y su efecto en la redacción comercial en las secretarias de la Corporación de Manejo Seguro de la ciudad de Guayaquil.

## **DESARROLLO**

### **JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo de esta investigación es de mucha importancia debido a que la redacción comercial es parte fundamental del quehacer diario en la labor de las secretarías ejecutivas por tanto es de suma relevancia reflejar en este estudio si estas profesionales de la Corporación Manejo Seguro dominan las técnicas secretariales en un nivel adecuado. Además, al desarrollar esta investigación se ofrece una oportunidad para desarrollar más estudios relacionados con la correcta aplicación de las técnicas secretariales de las profesionales en cuestión.

Con esta investigación se aporta tanto a la comunidad interna y externa de la Corporación Manejo Seguro ya que el estudio es realizado sobre un tema relacionado al dominio de técnicas secretariales, es decir, se pretende indagar si las profesionales de la institución investigada están preparadas en este campo y están capacitadas para ejecutar sus funciones en este caso, en la redacción comercial. Es por ello que desmenuzar dicho tema aportará con una temática relevante pero poco abordada en su área en dónde se desarrollan bibliográficamente y con realidades prácticas de una empresa, las situaciones que se derivan del dominio de técnicas secretariales aplicadas a la redacción comercial.

Por su parte, también es importante reconocer que al desarrollar esta investigación benefician a la institución empresarial involucrada de manera directa e indirecta. De manera directa resultan beneficiados tanto colaboradores como directivos de la Corporación de Manejo Seguro debido a que se revelaría una situación problemática que puede estar causando inconsistencia en la redacción de la documentación comercial que se emite a la institución y se le brindarán herramientas que les ayuden a perfeccionar sus competencias en esta área a través del dominio de técnicas secretariales. En este sentido, se beneficia a dicha empresa ya que se desarrolla una investigación en la misma en dónde se utilizarán estrategias para indagar profundamente sobre las situaciones dadas en aquella empresa, así que se les brindará información importante para que ellos emprendan acciones que les permitan mejorar como a nivel empresarial.

Esta investigación es considerada como un proyecto factible, pues se cuentan con los materiales necesarios para su ejecución. Se disponen de libros y artículos científicos, es decir, material bibliográfico en el cuál se sustentan el desarrollo de las variables de

estudio, estas son las técnicas secretariales y la redacción comercial. También se cuenta con la ayuda del personal administrativo de la Corporación de Manejo Seguro quienes están dispuestos a colaborar a través de la encuesta para revelar información que ayude a conocer si las profesionales dominan las técnicas secretariales y las utilizan al momento de redactar documentos comerciales.

## **OBJETIVO GENERAL**

Analizar cuáles son los efectos que tiene el dominio de técnicas secretariales en la redacción comercial de las secretarías de la Corporación de Manejo Seguro de la ciudad de Guayaquil.

## **SUSTENTO TEÓRICO**

### **Técnicas secretariales**

Según lo que plantea el autor, se entiende por técnicas secretariales a todos los conocimientos básicos y especializados que deben poseer las profesionales en Secretariado, aquello le ayudará a desarrollar las actividades laborales netas de su campo profesional con mayor experticia logran perfeccionarse en las funciones que desempeñen en una institución empresarial. Estas técnicas deben ser unos elementos colaterales a los conocimientos que las secretarias por defecto deben poseer, debido a que indiferentemente del tipo de industria en la que se desenvuelva, siempre debe estar en la búsqueda del perfeccionamiento de sus habilidades.

García y Cobacango (2019) aseguran que una profesional en secretariado debe poseer capacidades y habilidades tanto técnicas como profesionales y humanas, mismas que se combinan al momento de ejecutar sus labores en una empresa; debe aplicar técnicas secretariales para perfeccionar las funciones que desempeñan, ya sea con la atención al público, organización de la oficina, redacción de documentos, diseño de manuales, procesamiento de la correspondencia, etc. (p.2).

Los autores hacen referencia a que las secretarias siempre deben buscar elevar sus actividades a otro nivel buscando el mejoramiento de las estrategias que utilizan para realizan tanto actividades sencillas y cotidianas, como actividades complejas.

## **Importancia de las técnicas secretariales**

Siempre que existan acciones que ayuden a optimizar los recursos dentro de una empresa, estos serán bienvenidos para incluirlos en la misma, aquello es lo que significan las técnicas secretariales, son procedimientos que incluyen en su ejercicio de funciones, las profesionales para que desempeñen sus actividades de una forma más efectiva, sin limitaciones, teniendo participación activa en la toma de decisiones.

En fin, convirtiéndose en colaboradoras que sobrepasan los límites de las actividades básicas obsoletas a las que se veían condicionadas en el campo empresarial años atrás. Para entender mejor la importancia de las técnicas secretariales Lóor y Cedeño (2018) mencionan que:

Para la Secretaria, el actualizar y dominar estas técnicas secretariales son esenciales dentro de la función que ejerce como asistencia ejecutiva para un desempeño más eficiente y productivo de sus actividades cotidianas. Dentro de ese contexto, se halla la importancia de las actividades secretariales y el buen manejo de las técnicas que utiliza para ser eficiente y eficaz (p.3).

La aplicación de técnicas secretariales en el campo administrativo no solo beneficia a las secretarias en forma específica, sino que el efecto de las misma recae consecuentemente con beneficios significativos para toda la institución pues se contaría con profesionales capacitadas para desempeñar sus funciones de acuerdo a las necesidades que vayan surgiendo en el mundo empresarial, una secretaria proactiva que busca su crecimiento profesional a través del descubrimiento y aplicaciones de nuevos métodos para optimizar sus funciones ayudará a la productividad laboral de toda la compañía en la que trabaje.

## **Funciones de las secretarias**

Las funciones de las secretarias dentro de cualquier institución empresarial son consideradas como fundamentales para la sustentación del mismo, esto se debe a que estas profesionales asumen un rol importantísimo dentro de cualquier empresa, pues sobre ellas recaen múltiples actividades que abarcan todas las áreas de la organización, pues se constituyen como un gran centro de asistencia, operaciones y consultas, esto a su vez, beneficia a todas las dependencias de una empresa ya que da soporte para mejorar las

comunicación interna y externa, ya sea de forma presencial como por medios digitales. En este sentido Barba y Quispe (2018) aseguran que:

Incursionar en la profesión de Secretaria en la empresa moderna es la más brillante interesante mundo del aprendizaje continuo, a la secretaria se la puede considerar como la imagen y el alma de la empresa, una persona con capacidad de decisión, la mano derecha del jefe, su confidente, su asistente profesional, quien debe estar capacitada para atender y resolver problemas, poseer imaginación, creatividad, don de gente, vocación para emprender en un trabajo organizado, discreto, efectivo y eficiente, con el propósito de cumplir los objetivos de la empresa (p.39).

Las profesionales en secretariado o asistencia administrativa han desempeñado roles que han ido evolucionando con el pasar de los años, pues antes sus tareas tradicionales eran dedicarse a mantener la documentación ordenada y a gestionar la oficina. “Las funciones que desarrollan las (os) secretarias (os) no son estáticas, puesto que se dinamizan de acuerdo a las nuevas propuestas de los servicios y productos que las organizaciones ofertan en respuesta a las demandas sociales y productivas” (Marcillo, Mendoza y Zambrano, 2019, p.21)

### **Competencias laborales de la secretaria**

Una secretaria es competente no solo cuando sabe desarrollar las funciones que derivan de su perfil profesional; una secretaria es competente cuando desempeña eficazmente las labores para las que fue contratada, cuando se encuentra en capacitación constante para adaptarse de mejor manera a las necesidades del sector de la compañía en la que trabaja.

Estas profesionales tienen múltiples funciones por tanto, debe estar apta para desenvolverse en el campo empresarial de manera eficaz poniendo en prácticas sus aptitudes y actitudes profesionales con éxito ya que esto también se constituye como el perfil que está dando sobre la institución en la que labora.

Según los autores Marcillo, Mendoza y Zambrano (2019) “Su rol profesional abarca una variedad de tareas y de responsabilidades, por lo cual su formación es cada vez exigente por parte de las empresas que requieren del apoyo administrativo de estos profesionales” (p.20). Aquello da a notar que desempeñarse como secretaria, también

llamado en la actualidad como asistente administrativo, implica múltiples responsabilidades en la gestión de cualquier empresa, indiferentemente de su naturaleza, tamaño o campo de operación.

### **La redacción**

La redacción de cualquier tipo de texto y de cualquier documento ya sea de carácter oficial, comercial u otro, debe caracterizarse por principios básicos fundamentales tanto de forma como de fondo para ser considerada apta para su envío y divulgación a otras personas. Es por ello que la redacción debe ser clara y concisa, se deben exponer las ideas de forma coherente y siguiendo una línea lógica ordenada de lo que se quiere expresar. Deben evitarse contradicciones y divagaciones pues esto nada más disminuirá el nivel de comprensión del texto.

Para entender mejor este término, Reyes (2018) da un concepto que se evidencia como muy certero para la redacción:

Redactar, es lograr poner en orden las ideas por escrito, para ello se requiere seguir una secuencia lógica, coherente y cohesionada; implica desarrollar las frases y oraciones con precisión y concisión, consiguiendo de esa manera poner en práctica las cualidades estilísticas que un texto debe tener. La redacción ayuda a plantear mejor las ideas que surgen en el pensamiento, por ello, da paso que exista una correcta función reflexiva de las capacidades de expresión de ideas de las personas. (p.3)

### **La redacción comercial**

Dentro de la redacción comercial es probable que se requiera utilizar terminologías complejas sobre tecnicismo que deriven de las actividades comerciales y lucrativas a las que se dediquen determinadas empresas, sin embargo, esto no quiere decir que los documentos comercial deben poseer un lenguaje complejo.

En la redacción comercial se debe comprender el destinatario de dicha comunicación y con base en aquello se debe determinar utilizar o no ciertas terminologías complejas pues esto puede dar pie a que el mensaje no llegue de manera exitosa y no sea comprendido tal como lo quiere el remitente.

En este aspecto, Barcia (2018) asegura que la dificultad para aplicar normas y técnicas de redacción de documentos crea inconvenientes en la emisión del mensaje requerido. La falta de habilidad al establecer una buena comunicación, limita el manejo de la información en el manejo de actividades administrativas. (p.21)

### **Importancia de la redacción comercial**

Esta además destacar la importancia que posee la redacción comercial dentro del campo administrativo dado a que es el tipo de redacción que se utiliza para la creación de documentos que se manejan dentro de una institución empresarial, sea que en esta se ofrezcan productos o servicios.

“El texto administrativo se caracteriza por abordar un amplio espectro de temas. Cualquier intento de delimitación de los temas que pueden abarcar un documento administrativo resulta insuficiente porque estos textos tienen que dar cuentas de la enorme cantidad de actos administrativos” (Bayés, 2021, p.47).

Toda compañía que desee dejar constancia sobre los hechos que se ejecutan durante las labores debe poseer documentos en donde repose esta información, como manuales, oficios, actas, resoluciones, solicitudes, etc. Esto le permitirá tener un respaldo oficial sobre cualquier evento que se relacione con el funcionamiento de la empresa. Es por ello que poseer habilidades y conocimientos sobre el correcto uso de las palabras escritas es fundamental para crear documentos comerciales correctos.

### **Técnicas para mejorar la redacción comercial**

Redactar de forma adecuada en las instituciones empresariales es una de las maneras de reflejar el profesionalismo de sus colaboradores pues una buena redacción da a notar que se quiere dar a entender el mensaje. Por ello no solo hay que cuidar la composición textual de un escrito como tal, sino también hay que poner mucho cuidado en la estructura, tipografía y pulcritud de los documentos.

Redactar adecuadamente se ha convertido en un problema en la actualidad, en cualquier ámbito de la sociedad se maneja la comunicación oral y escrita, sin embargo, en el campo empresarial se utilizan documentos comerciales que deben cumplir con normas para hacer de la comunicación interna y externa en una empresa una actividad favorable y no perjudicial para la misma. La comunicación interna y externa con documentos

redactados correctamente refleja una imagen positiva de las organizaciones, es por ello que a continuación se plantean diversas técnicas de redacción para documentos comerciales:

- Planee o pre-escriba el mensaje que desea transmitir a través de un documento, recuerde que debe tener muy claro cuál es el asunto de la documentación para que su redacción se enfoque primordialmente en ello.
- Escriba el texto, respete todas las particularidades y partes esenciales que cada documento debe tener, ya sea un oficio, acta, solicitud, etc. Revise que cada una de las partes del documento sean consideradas y estén muy bien estructuradas. Luego desarrolle las ideas siguiendo un orden lógico, sea lo más clara y breve posible.
- Revise el documento de forma detallada; antes de enviar cualquier tipo de documentación cerciórese de que le documento este íntegro y pulcro, por más sencilla que sea la comunicación siempre esté al tanto que el documento luzca profesional y que su texto tenga las palabras adecuadas.

Todas las recomendaciones dadas son propias de la actividad secretarial, por tanto procure estar en constante capacitación con el objetivo de mejorar su rendimiento en cualquier actividad laboral que desempeñe en las empresas en las que trabaje.

## **TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para lograr el objetivo planteado se deben ejecutar una serie de acciones, por lo tanto, es necesario hacer uso del tipo de **investigación documental** o bibliográfica, porque se busca hacer un abordaje teórico a las variables implicadas, es decir, buscar material sustentando en fuentes oficiales de carácter científico como libros, artículos o revistas sobre el dominio de técnicas secretariales y todo acerca de la redacción comercial esto ayudará a comprender a profundidad los antecedentes teóricos de la temática propuesta.

Por su parte, toda la información recolectada a través del abordaje teórico de las variables se relacionaran con los hechos evidenciados en la Corporación de Manejo Seguro, esto se logrará a través de la aplicación del **método deductivo**, con este se conocerán ampliamente los preceptos de las variables y se relacionarán con las particularidades que se presenten en el lugar de estudio. En otras palabras, se partirá del estudio de los contenidos de las variables para adquirir más conocimientos acerca de la temática y poder emitir conclusiones objetivas sobre la problemática identificada.

Para realizar esta investigación fue necesario utilizar una técnica e instrumento de recolección de información en la institución investigada para analizar los efectos que tiene el dominio de técnicas secretariales en la redacción comercial de las secretarias de la Corporación de manejo Seguro, esta técnica fue:

### **a) Encuesta**

Se realizó una encuesta dirigida al personal de la Corporación de Manejo Seguro, es decir, a tres trabajadores de esta empresa. Esta técnica se realizo de manera presencial en las instalaciones de la empresa mencionada, misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil; con el fin de tener un acercamiento más preciso con la población objeto de estudio.

### **b) Cuestionario**

Se diseñó un cuestionario con un banco de 8 preguntas de opciones múltiples mismas que fueron estratégicamente diseñadas para que sean posteriormente analizadas e interpretadas de tal manera que permita identificar los efectos del dominio de las técnicas

secretariales en la redacción comercial en la Corporación de Manejo Seguro de la ciudad de Guayaquil. Todo lo anterior permitirá emitir criterios bajo una perspectiva profesional y objetiva sobre las situaciones que se detecten.

## RESULTADOS OBTENIDOS

La encuesta se aplicó a 3 colaboradores de la Corporación de Manejo Seguro, gracias a ella se pudo detectar situaciones claves sobre el dominio de técnicas empresariales y sus efectos en la redacción comercial de la compañía. Aquellos hallazgos se pudieron conocer de manera más precisa gracias al posterior análisis e interpretación de los resultados obtenidos. La delimitación de la población a encuestar fue distribuida de la siguiente manera: 1 secretaria, 1 tesorera y 1 supervisor; quienes fueron muy colaborativos en el desarrollo de este proceso.

Por su parte, de las 8 preguntas planteadas en el cuestionario, se seleccionaron las 3 más relevantes mismas que fueron identificadas como las que brindaron los hallazgos más significativos para efectos de esta investigación, a continuación, se detallan los resultados de las mismas, de manera gráfica y textual:

### Pregunta 2: ¿Utiliza técnicas secretariales durante la ejecución de sus labores?

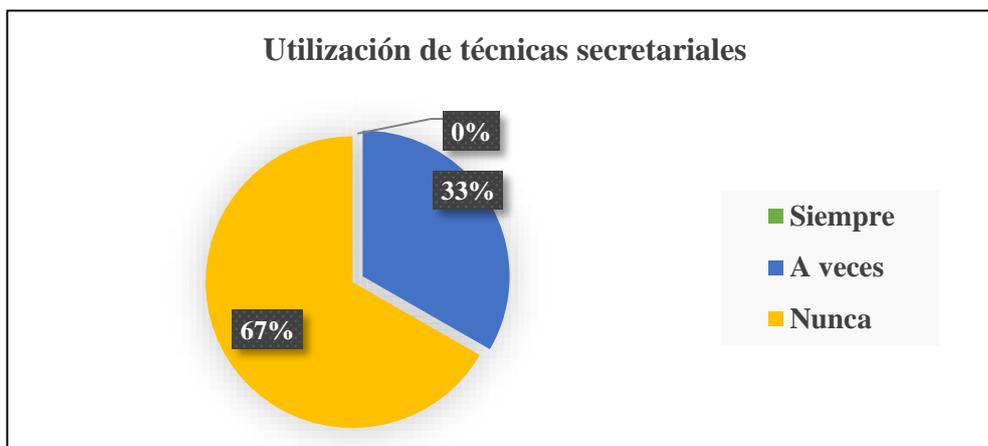
*Tabla 1: Utilización de técnicas secretariales*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
A veces	1	33%
Nunca	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada en la Corporación de Manejo Seguro

**Elaborado por:** Raiza Mera Cañarte

*Gráfico 1: Utilización de técnicas secretariales*



**Fuente:** Encuesta realizada en la Corporación de Manejo Seguro

**Elaborado por:** Raiza Mera Cañarte

**Análisis:** en esta interrogante se obtuvo que el personal de la Corporación de Manejo Seguro, en su mayoría (67%) no utiliza técnicas secretariales durante la ejecución de sus labores; y el 33% restante menciona que solo a veces utiliza estas técnicas. Con esto se evidencia que los encuestados no están haciendo uso de estrategias que le permitan optimizar sus habilidades de redacción, ya que esta es parte de las técnicas secretariales.

**Pregunta 4: ¿En esta institución se redactan documentos comerciales?**

*Tabla 2: Redacción de documentos comerciales*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada en la Corporación de Manejo Seguro

**Elaborado por:** Raiza Mera Cañarte

Gráfico 2: Redacción de documentos comerciales



**Fuente:** Encuesta realizada en la Corporación de Manejo Seguro  
**Elaborado por:** Raiza Mera Cañarte

**Análisis:** la totalidad de los colaboradores encuestados respondieron que en la Corporación de Manejo Seguro siempre se redactan documentos comerciales. Con esto se deduce que a diario en la compañía se maneja un flujo de documentación comercial significativa, es decir, la redacción está presente a diario en esta empresa por ello esa una de las actividades laborales que más realizan los trabajadores de esta institución.

**Pregunta 8: ¿Ha recibido capacitaciones, talleres o cursos destinados al perfeccionamiento de habilidades secretariales?**

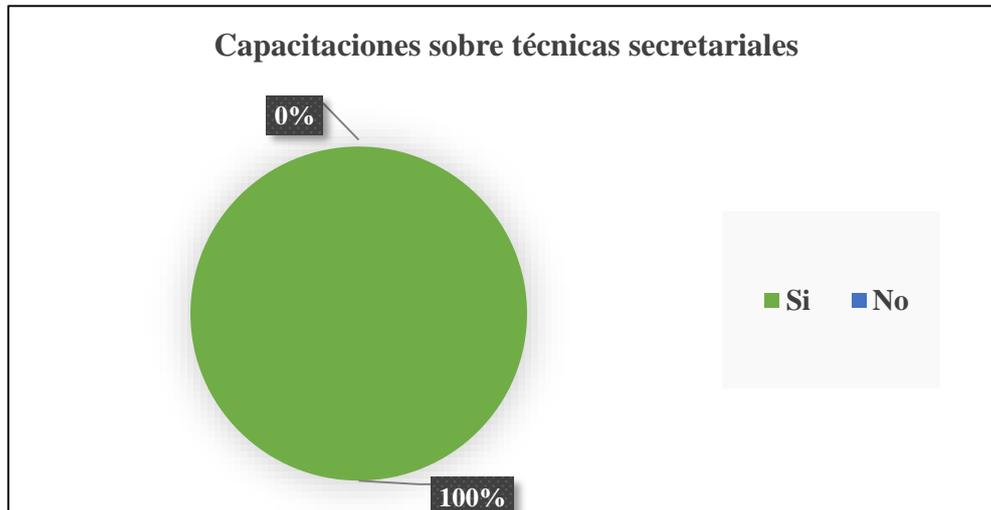
Tabla 3: Capacitaciones sobre técnicas secretariales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%

<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
--------------	----------	-------------

**Fuente:** Encuesta realizada en la Corporación de Manejo Seguro  
**Elaborado por:** Raiza Mera Cañarte

Gráfico 3: Capacitaciones sobre técnicas secretariales



**Fuente:** Encuesta realizada en la Corporación de Manejo Seguro  
**Elaborado por:** Raiza Mera Cañarte

**Análisis:** el 100% de los colaboradores encuestados mencionan que no han recibido capacitaciones, talleres o cursos destinados al perfeccionamiento de habilidades secretariales. Esto refleja que quienes trabajan en la Corporación de Manejo Seguro no tienen conocimientos previos sobre técnicas secretariales, por tanto, es más probable que existan fallos durante la redacción de documentos comercial.

## SITUACIONES DETECTADAS

Para efectos de esta investigación fue necesario hacer uso de la encuesta, siendo esta una técnica imprescindible a utilizar en este caso en específico debido a que con la misma se pudo diseñar un cuestionario como instrumento de indagación, mediante el cual se detectaron las siguientes situaciones:

- Ninguno de los colaboradores encuestados en la Corporación de Manejo Seguro cuenta con título de tercer nivel en Secretariado.
- Los trabajadores de dicha empresa no aplican las técnicas secretariales durante la ejecución de sus labores, con la frecuencia que deberían hacerlo.

- En la Corporación de Manejo Seguro, los colaboradores indicaron que redactan documentos comerciales.
- Todos los encuestados resaltan que es muy importante que un documento esté redactado correctamente.
- El personal de la empresa investigada que lo más importante de un documento comercial es la claridad del texto, por encima de la armonía que exista en su estructura y el tipo de letra utilizado.
- Los encuestados indican señalan que es importante aplicar técnicas secretariales al momento de redactar un texto en la empresa.
- Los encuestados mencionan que no han recibido capacitaciones, talleres o cursos destinados al perfeccionamiento de habilidades secretariales.

### **SOLUCIONES PLANTEADAS**

Luego de detectar los hallazgos más relevantes a través de la encuesta realizada en la Corporación de Manejo seguro, se realizó una recopilación objetiva de las situaciones detectadas para las que se plantean las siguientes soluciones:

- Contratar profesionales del área de Secretariado, por lo menos que uno de los colaboradores tenga experticia en este campo laboral.
- Aplicar técnicas secretariales cuando ejecuten sus funciones, bien sea, redactar documentos, archivar, atender llamadas, etc., buscando estrategias que les sean útiles para cumplir estas funciones eficazmente.
- Indagar acerca de las funciones de una profesional en secretariado de la actualidad para que puedan ordenar jerárquicamente las habilidades que estos deben poseer.
- Utilizar técnicas secretariales, como técnicas de redacción que aporten a su eficacia en la redacción de dichos documentos pues esto les ayudará a cometer menos errores y a optimizar el tiempo de trabajo.
- Mantener el criterio de que lo más importante de un documento comercial es la claridad del texto, pero sin subestimar aspectos como la armonía en su estructura.
- Investigar acerca de técnicas secretariales que pueden perfeccionar para optimizar los textos o documentos que redacten en la empresa.

- Brindar talleres o cursos que les permita reforzar las habilidades y técnicas secretariales a los colaboradores de la Corporación de Manejo Seguro.

## CONCLUSIONES

Para concluir con esta investigación se plantea que en la Corporación de Manejo Seguro se maneja un gran flujo de documentación comercial pues así lo demanda las actividades laborales a las que se dedica esta empresa.

Mediante la encuesta se pudo detectar que ninguno de sus colaboradores posee un título en Secretariado, esto los coloca en desventaja ya que no poseen los conocimientos especializados propios de esa profesión para el desempeño de labores administrativas. Por ello, en esta empresa no se utilizan técnicas secretariales para desempeñar las funciones de los profesionales lo que les afectan en el sentido en que no tienen los conocimientos propios para optimizar sus actividades laborales.

También se obtuvo que los colaboradores a veces o nunca utilizan técnicas secretariales durante la ejecución de sus labores, esto puede ser debido a que desconocen de la utilidad de las mismas debido a que no cuentan con grandes conocimientos ni experticia en el ámbito secretarial.

Por otra parte, los colaboradores de dicha empresa mencionaron en la encuesta que la habilidad más relevante que debe poseer una secretaria es ser reservada y discreta, aun por encima del dominio del lenguaje a nivel oral y escrito. Aquí se refleja que los trabajadores aún ven a las secretarias como hace años, es decir, profesionales cuyas labores no impactan en gran medida en el éxito de la compañía.

Por su parte, también mencionan que en la empresa se redactan documentos comerciales, por lo que se requiere experticia en esta actividad, esto se puede lograr a través de talleres sobre técnicas de redacción.

En la institución, los trabajadores, indican que la claridad del texto es lo más relevante de un documento comercial esto se debe a que reconocer que un texto mal redactado es difícil de comprender para su receptor y puede dar pie a que existan problemas en el ámbito laboral.

Los colaboradores reconocen que es muy importante aplicar técnicas secretariales para redactar los documentos, sin embargo, ninguno de ellos cuenta con un título en Secretariado lo que significa que no están capacitados para desempeñar las funciones

competentes a esta área de forma óptima mediante los conocimientos que se adquieren en aquella profesión.

Los colaboradores de la Corporación de Manejo Seguro mencionan que no han recibido capacitaciones, talleres o cursos destinados al perfeccionamiento de habilidades secretariales, por lo tanto, los altos mando de la compañía deberían tomar acciones correctivas y empezar a capacitar a su personal en el área secretarial.

## RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado una serie de procedimientos en este proceso investigativo se puede enunciar recomendaciones objetivas y con sustento sólido sobre el conocimiento de la temática investigada, es así como, con base en las conclusiones realizadas, se recomienda lo siguiente:

- Contratar por lo menos a un miembro del personal administrativo que posea con un título de tercer nivel en Secretariado.
- Aplicar técnicas secretariales que les ayuden a optimizar sus actividades laborales que realizan en la empresa.
- Conocer cuáles son las habilidades secretariales que deben poseer en mayor medida para priorizar su capacitación en las mismas.
- Evaluar los documentos comerciales que se redactan en la empresa con el fin de detectar su pulcritud tanto en estructura como en nivel de redacción.
- Promover la capacitación del personal que labora en la empresa para que refuerce sus conocimientos sobre la labor secretarial.
- Ofrecer cursos o talleres sobre técnicas secretariales de redacción comercial para lograr que todos los colaboradores dominen las mismas y sean más eficientes al redactar documentos comerciales.

## BIBLIOGRAFÍA

Barba, N. G. S., & Quispe, G. P. S. (2018). El rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de la información gerencial en el contexto administrativo. *Didasc@ lia: didáctica y educación* ISSN 2224-2643, 9(4), 39-52.

Barcia A. Y., (2018). *LA REDACCIÓN COMERCIAL Y LA COMUNICACIÓN EXTERNA, APLICADA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE SOCIEDAD ECUATORIANA DE ALIMENTOS FRIGORÍFICOS MANTA CA DEL CANTÓN MANTA, AÑO 2017* (Doctoral dissertation).

Bayés Gil, M. (2021). *Análisis del impacto de una selección de (meta) indicaciones de redacción clara en la percepción de claridad de un documento administrativo: estudio de caso.*

Caldas, M. E., Carrión, R., & Heras, A. J. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex.

Marcillo, G. E. C., Mendoza, G. M. G., & Zambrano, V. C. (2019) LA ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DESDE EL CONTEXTO DE DESEMPEÑO LABORAL. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria* ISSN 2528-7842.

García S. G., & Cobacango J. V. (2019): “La proactividad de las secretarias en las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo y su aporte al desarrollo institucional”, *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* ISSN: 2254-7630

Loor, S., & Cedeño, M. (2018). Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* ISSN: 2254-7630.

REYES TAPIA, J. L. (2018). *La Redacción Comercial en la Función Secretarial. Aplicada en el Departamento de Compras Públicas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Año 2018* (Doctoral dissertation).

# **ANEXOS**

## FORMATO DE LA ENCUESTA REALIZADA



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



### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN DE MANEJO SEGURO

**Tema:** Dominio de técnicas secretariales y su efecto en la redacción comercial en las secretarías de la Corporación de Manejo Seguro de la ciudad de Guayaquil

1. ¿Usted tiene título de tercer nivel de Secretariado?

- Si  
 No

En caso de decir que no colocar el título que posee: \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza técnicas secretariales durante la ejecución de sus labores?

- Siempre  
 A veces  
 Nunca

3. ¿Qué habilidad cree que debe poseer una secretaria en mayor medida?

- Manejo de programas de computación  
 Dominio del idioma a nivel oral y escrito  
 Capacidad de atención al cliente  
 Ser reservada y discreta

4. ¿En esta institución se redactan documentos comerciales?

- Si  
 No

5. ¿Qué tan importante considera que es la correcta redacción de un documento?

- Muy importante  
 Poco importante  
 Nada importante



6. ¿Qué considera que es lo más importante de un documento comercial?

- Que existe armonía en su estructura
- El tipo de letra
- La claridad del texto

7. ¿Cree usted que es importante aplicar las técnicas secretariales al momento de redactar un texto?

- Sí
- No
- Talvez

8. ¿Ha recibido capacitaciones, talleres o cursos destinados al perfeccionamiento de habilidades secretariales?

- Sí
- No

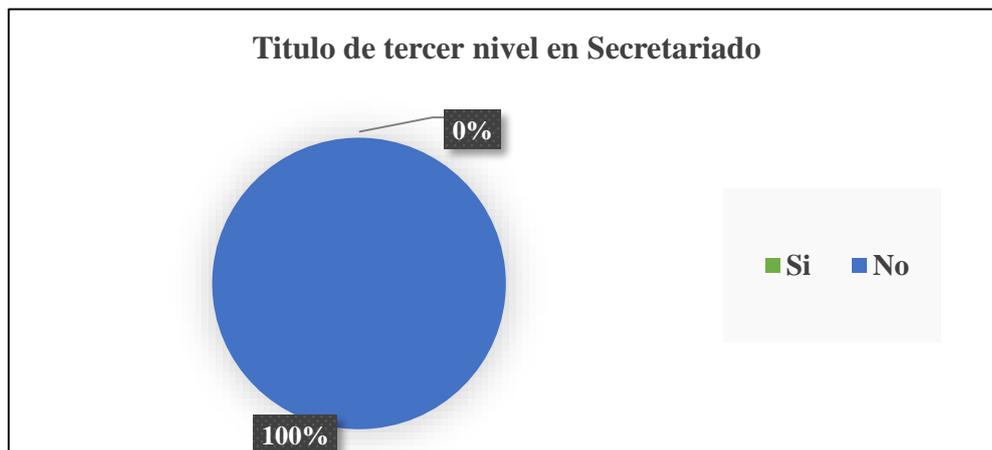
## TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS

### ¿Usted tiene título de tercer nivel de Secretariado?

Tabla 4: Título de tercer nivel en Secretariado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Gráfico 4: Título de tercer nivel en Secretariado



**Fuente:** Encuesta realizada en la Corporación de Manejo Seguro  
**Elaborado por:** Raiza Mera Cañarte

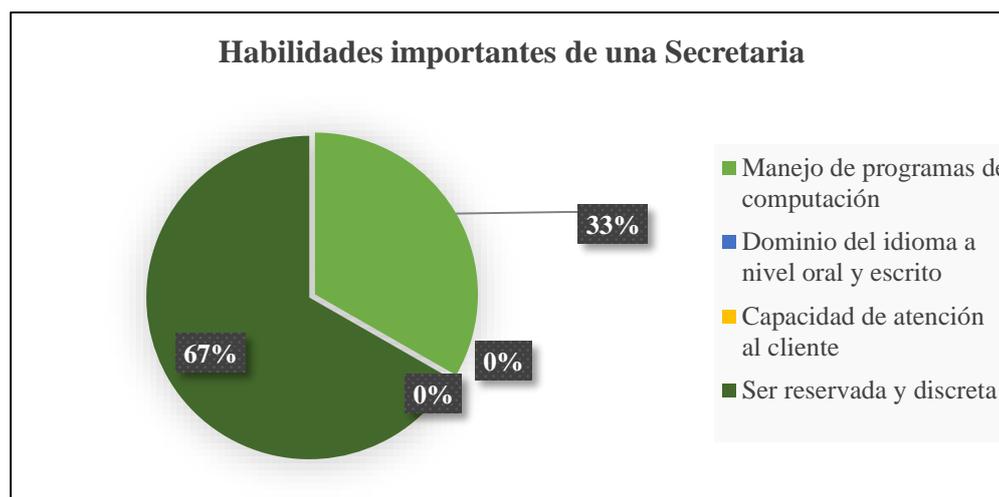
**Análisis e interpretación:** el 100% de los colaboradores encuestados mencionan que no poseen un título de tercer nivel en Secretariado, además, en esta pregunta se les brindó la opción de que, en caso de que la respuesta sea negativa, coloquen el título de tercer nivel que poseen, pero ninguno de ellos lo hizo, por lo que se deduce que no cuenta con el mismo.

## ¿Qué habilidad cree que debe poseer una secretaria en mayor medida?

Tabla 5: Habilidades importantes de una Secretaria

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Manejo de programas de computación	1	33%
Dominio del idioma a nivel oral y escrito	0	0%
Capacidad de atención al cliente	0	0%
Ser reservada y discreta	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Gráfico 5: Habilidades importantes de una Secretaria



**Fuente:** Encuesta realizada en la Corporación de Manejo Seguro

**Elaborado por:** Raiza Mera Cañarte

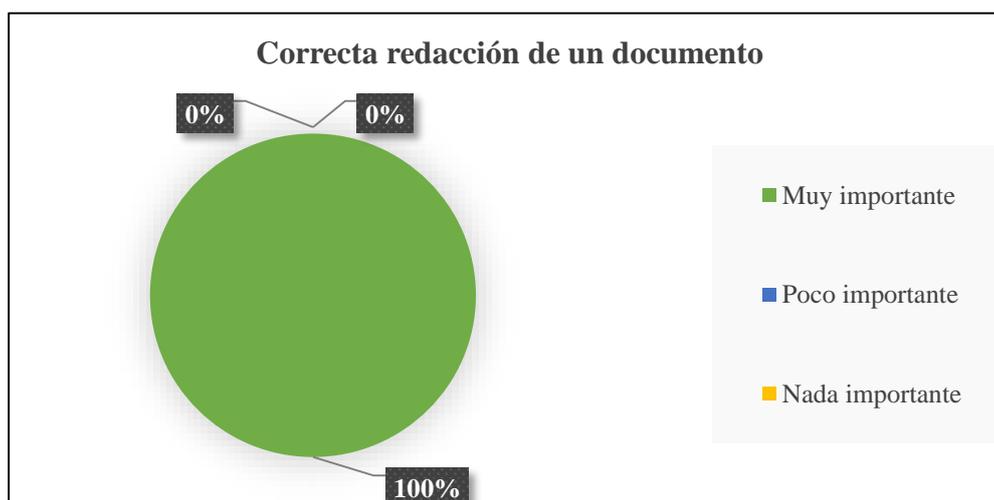
**Análisis e interpretación:** el 67% de los encuestados menciona que la habilidad que una Secretaria debe poseer en mayor medida es ser discreta y reservada; por otra parte, tan solo el 33% indica que la habilidad más relevante que estas profesionales deben poseer es el manejo de programas de computación. Las opciones como dominio del idioma a nivel oral y escrito, y capacidad de atención al cliente no obtuvieron ningún voto por los encuestados.

## ¿Qué tan importante considera que es la correcta redacción de un documento?

Tabla 6: Correcta redacción de un documento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	3	100%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Gráfico 6: Correcta redacción de un documento



**Fuente:** Encuesta realizada en la Corporación de Manejo Seguro  
**Elaborado por:** Raiza Mera Cañarte

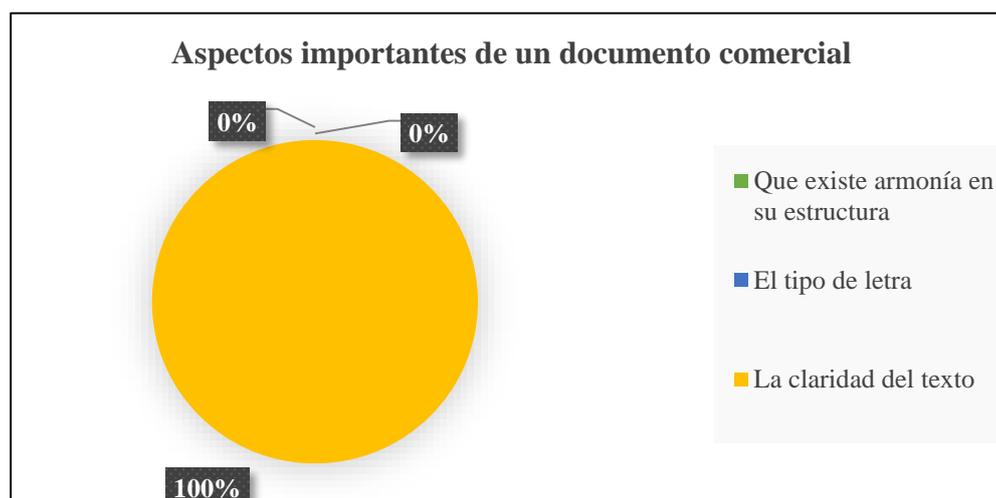
**Análisis e interpretación:** el 100% de los encuestados en la Corporación de Manejo Seguro indicaron que considera muy importante que la redacción de un documento comercial esté realizada correctamente. Lo anterior da a conocer que los profesionales de esta empresa reconocen cuan importante es que un documento sea redactado de forma correcta.

## ¿Qué considera que es lo más importante de un documento comercial?

Tabla 7: Aspectos importantes de un documento comercial

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Que existe armonía en su estructura	0	0%
El tipo de letra	0	0%
La claridad del texto	3	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Gráfico 7: Aspectos importantes de un documento comercial



**Fuente:** Encuesta realizada en la Corporación de Manejo Seguro  
**Elaborado por:** Raiza Mera Cañarte

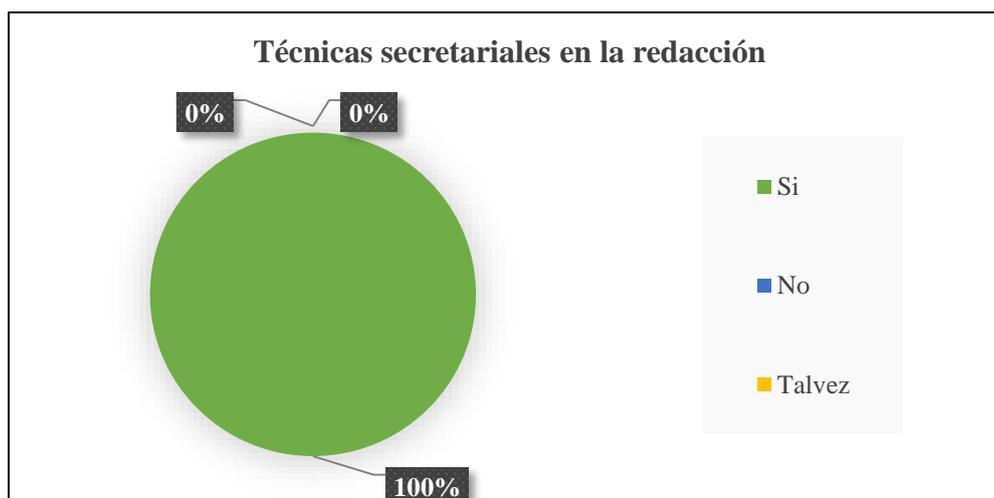
**Análisis e interpretación:** el 100% de los encuestados señalan que la claridad del texto es el aspecto más importante en un documento comercial. Lo anterior indica que los colaboradores, según su experiencia, consideran que un documento comercial debe ser claro y entendible, por encima de tener una buena estructura o tipo de letra.

**¿Cree usted que es importante aplicar las técnicas secretariales al momento de redactar un texto?**

*Tabla 8: Técnicas secretariales en la redacción*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Talvez	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Gráfico 8: Técnicas secretariales en la redacción*



**Fuente:** Encuesta realizada en la Corporación de Manejo Seguro

**Elaborado por:** Raiza Mera Cañarte

**Análisis e interpretación:** el 100% de los trabajadores encuestados en la Corporación de Manejo Seguro aseguran que es importante aplicar las técnicas secretariales al momento de redactar un texto. Aquello nos indica que ellos reconocen que es relevante no solo conocer las técnicas secretariales sino que también se las debe aplicar en sus actividades laborales tales como la redacción de documentos.

## OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



**OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022**

**De:** MSc. Viviana Onofre Zapata  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA**

**Para:** Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva

**Asunto:** Temas aprobados y asignación de docente tutor

**Fecha:** Lunes 14 de febrero del 2022

---

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021-Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
VIVIANA DEL  
ROCIO ONOFRE  
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

# OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EN LA QUE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo, 07 de marzo 2022

Señor:  
Henry Taleb Jijón  
**Gerente general de la Microempresa Manejo Seguro S.A.**  
Avenidas de las Américas y Ricardo Chávez  
Guayaquil. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe. la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **MERA CAÑARTE RAYZA ANNABEL**, con cédula de identidad **1314350909**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: **“DOMINIO DE TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU EFECTO EN LA REDACCIÓN COMERCIAL EN LAS SECRETARIAS DE LA CORPORACIÓN DE MANEJO SEGURO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;

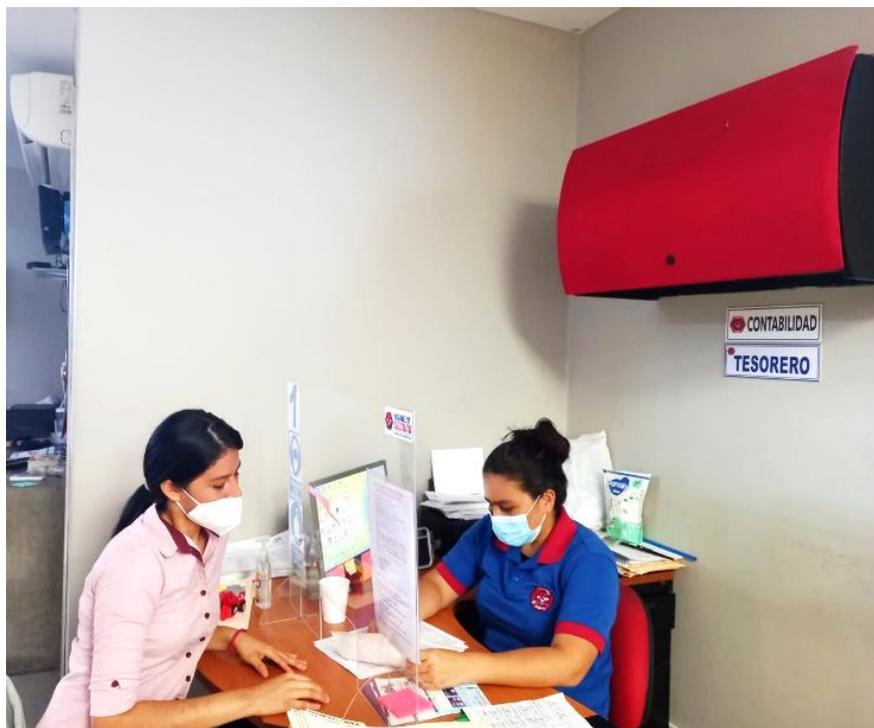
Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.  
**COORDINADORA DE LA CARRERA  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

MANEJO SEGURO S.A.  
MASEGUR

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



*Ilustración 1: Encuesta realizada al secretario de la empresa.*



*Ilustración 2: Encuesta realizada a la tesorera de la empresa.*



Ilustración 3: Encuesta realizada al supervisor de la empresa.

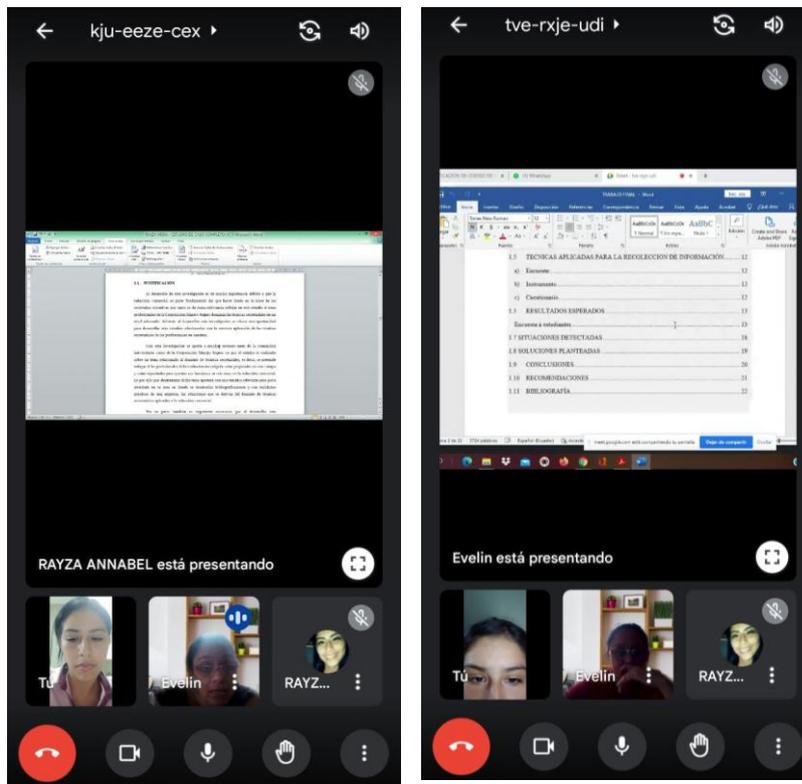


Ilustración 4: Reuniones con la docente tutora