



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

**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)**  
**DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**  
**LA COMUNICACIÓN ESCRITA DE LA SECRETARIA EN EL ÁREA**  
**ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO**  
**DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA.**

**AUTORA:**  
**ÁLVAREZ BARCOS JANINA PIEDAD**

**TUTOR:**  
**LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA MSC.**

**BABAHOYO –LOS RÍOS**

**2019**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE  
MODALIDAD PRESENCIAL

## DEDICATORIA

Este Proyecto está dedicado especialmente a Dios por ser el inspirador para cada uno de los pasos dados en mi convivir diario; A mis hijos Jordán, Juver, Lisbeth y Karelis Villalva Álvarez, que con entusiasmo, permanencia y valentía me apoyaron a seguir mis estudios universitarios desde el primer día, son la fuente de inspiración y orgullo que tengo en la vida. A mis hermanas, Bélgica Álvarez y Fanny Salvatierra, que son las motivadoras y me han inspirado en los momentos más difíciles de mi Carrera para ellos. A toda mi familia que con generosidad, apoyo y mucho amor, han impulsado en mi vida orgullo y búsqueda de nuevos ideales, por ser el incentivo para seguir adelante, a todas las personas que nunca dejan de aprender algo nuevo, que siempre siguen adelante sin mirar hacia atrás que siguen día a día mirando la vida como continua que tienen en claro que con fe, cariño y amor todo se puede lograr, y es por ello que a todos y cada uno de ustedes les dedico todo el esfuerzo, sacrificio y tiempo que entregué a este proyecto.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios que me ilumino con su sabiduría y espíritu, me brindó salud para que una parte de mi sueño se haga realidad.

A la Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, tutores, catedráticos, autoridades y compañeros, quienes me ayudaron y abrieron sus puertas para formarme como persona pensante con ideas constructivas a favor de la sociedad, para la renovación y evolución.

A mis padres quienes con esfuerzo, dedicación, paciencia, ánimo, me impulsaron a seguir adelante cada día, a fin de no desmayar en los propósitos emprendidos, además por su comprensión, con ellos he sabido recorrer el complicado camino de la investigación educativa.



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



Babahoyo abril 4, 2019

Alcalde:

Sr. Emilio Subía Vera

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA**

Catarama.-

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **ALVAREZ BARCOS JANINE PIEDAD**, con cédula de identidad # **120456624-2**, egresada 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, 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 de secretaría con el tema: **"LA COMIUNICACIÓN ESCRITA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA"**.

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

De Ustedes, muy atentamente;

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



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA

**RECIBIDO**

FECHA:

15 ABR 2019 09h54

HORA:

Katy Salazar

SECRETARÍA GENERAL



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

### CERTIFICACIÓN DE LA AUTORIA INTELECTUAL

Yo, **ÁLVAREZ BARCOS JANINA PIEDAD**, portador de la Cédula de Ciudadanía **1204566242**, estudiante del desarrollo del documento probatorio de la Dimensión Práctica del examen complejo, previo a la obtención del Título de Licenciado en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy la autora de la presente **investigación**, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema: **LA COMUNICACIÓN ESCRITA DE LA SECRETARIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

Álvarez Barcos Janina Piedad

C.I: 1204566242



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

### CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.

**Babahoyo, 26 de abril de 2018**

En mi calidad de Tutor del Informe Final del examen complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 008 , con fecha **02 de abril del 2019**, mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019**, en sesión del día 01 de abril de 2019 certifico que el Srta. **ÁLVAREZ BARCOS JANINA PIEDAD**, ha desarrollado el documento probatorio de la Dimensión Práctica del examen complexivo:

#### **LA COMUNICACIÓN ESCRITA DE LA SECRETARIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento probatorio de la Dimensión Práctica del examen complexivo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

**LCDO FAUSTO HIDALGO TROYA, MSC.  
DOCENTE DE LA FCJSE.**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

Babahoyo, 26 de abril del 2019

## CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la Srta. **ÁLVAREZ BARCOS JANINA PIEDAD**, cuyo tema es: **LA COMUNICACIÓN ESCRITA DE LA SECRETARIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de 2% resultado que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas para la institución.

Considerando que, el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, quedando aprobado para su publicación.

Categoría	Enlace/usuario de archivo
Principal	<a href="http://www.apartados.hacienda.gob.mx/comunicacion/documentos/informe_cuentas1998/Conte...">http://www.apartados.hacienda.gob.mx/comunicacion/documentos/informe_cuentas1998/Conte...</a>
Principal	<a href="#">El envío a MFC 28-09-2017 1.docx</a>
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

  
LCDO FAUSTO HIDALGO TROYA, MSC.  
DOCENTE DE LA FCJSE.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 30/4/2019  
HORA: 16:35



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE  
UNIDAD DE TITULACIÓN

## SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

**DOCENTE TUTOR:** HIDALGO TROYA FAUSTO VIDAL  
**ESTUDIANTE:** ALVAREZ BARCOS JANINA PIEDAD  
**PERIODO ACADÉMICO:** ENERO 2019 - MAYO 2019  
**MODALIDAD DE TITULACIÓN:** EXAMEN COMPLEXIVO  
**FASE DE MODALIDAD:** FASE PRACTICA  
**PROYECTO DE TITULACIÓN:** LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA

## INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-30	TERMINADO	85%	HABILITADO

## INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-26	2019-04-26	TERMINADO	90%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES ESPECIFICAS Y GENERALES	2019-04-26	2019-04-26	TERMINADO	80%	HABILITADO

BIBLIOGRAFICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2019-04-17	2019-04-26	TERMINADO	80%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2019-04-17	2019-04-26	TERMINADO	90%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO DEL CASO	2019-04-26	2019-04-26	TERMINADO	80%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-26	2019-04-26	TERMINADO	90%	HABILITADO

HIDALGO TROYA FAUSTO VIDAL  
DOCENTE TUTOR

ALVAREZ BARCOS JANINA PIEDAD  
ESTUDIANTE



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

## RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **LA COMUNICACIÓN ESCRITA DE LA SECRETARIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA.** PRESENTADO POR LA SEÑORITA: **ÁLVAREZ BARCOS JANINA PIEDAD**

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

8.54.

EQUIVALENTE A:

ocho Punto (ocho enteros y Cuatro (4) décimos.)

TRIBUNAL

**MSC. MARIA SALAZAR SÁNCHEZ**  
**DELEGADO DEL DECANO**

**LCDO. CARLOS SÁNCHEZ VIDAL**  
**DELEGADO DEL CIDE**

**MSC. JUAN GUEVARA ESPINOZA**  
**DOCENTE ESPECIALISTA**

**AB. ISELA BERRUZ MOSQUERA**  
**SECRETARIA DE LA**  
**FF.CC.JJ.SS.EE**

## **RESUMEN**

Esta investigación se llevó a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta, sobre el tema: la comunicación escrita de la secretaria en el área administrativa GAD, del cantón Urdaneta, el cual se realizaron diversos procesos para determinar el problema que se planteó.

Para el efecto de esta investigación se elabora el árbol de problemas en relación a la problemática negativa planteada, en la cual se puntualizaron las causas y los posibles efectos. Se realizó una amplia consulta bibliográfica, consulta en las páginas web y a expertos en el tema donde se encontró una sustancial información que se seleccionó y se validó para estructurar el sustento teórico. Luego se aplicó las entrevistas a las distintas secretarías, jefes y usuarios de la institución, además se aplicó una guía de observación para controlar los procesos que se realizaron.

Luego de realizar los diferentes procesos se logró comprobar los resultados que demostraron que las secretarías no actualizan sus conocimientos ni conocen lo que es la redacción técnica no dominan la tecnología.

**Palabras claves:** comunicación, redacción, actualización, dominio tecnológico.

## Índice

CARATULA .....	I
DEDICATORIA.....	II
PERMISO.....	IV
CERTIFICADO DE LA AUTORIA INTELECTUAL.....	V
CERTIFICADO DE APROBACION DEL TUTOR .....	VI
CERTIFICADO DE PORCENTAJE .....	VII
INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SISTEMA SAI.....	VIII
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN .....	IX
<b>RESUMEN</b> .....	<b>X</b>
2. INTRODUCCIÓN .....	1
3. DESARROLLO .....	2
4. CONCLUSIONES .....	12
5. BIBLIOGRAFÍA.....	13
ANEXOS.....	14

## 2. INTRODUCCIÓN

Indudablemente la comunicación es el elemento fundamental que se requiere para transmitir los pensamientos de todo individuo, este tema no se enmarca directamente con las líneas de investigación, ni tampoco en una sub-línea específica. Pero sin embargo se la ha relacionado con línea de la carrera, gestión del conocimiento y como Sub-línea gestión del conocimiento en las actividades secretariales, que de manera generalizada enmarca habilidades y competencias de una secretaria de forma generalizada. Porque se sabe que toda asistente administrativa debe tener dominio de las competencias comunicativas tanto oral como escrita.

El actual trabajo de investigación pretende describir la importancia de la Comunicación escrita de la secretaria en el área administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Urdaneta. Con la finalidad de lograr una buena comunicación escrita que facilite la gestión laboral en la institución, es importante que la elaboración de los documentos que se realizan en el GAD, tengan una redacción de calidad que administre las actividades laborales.

La comunicación escrita debe ser Clara precisa y concisa en cualquier documento elaborado debido que son elementos básicos para interactuar con las demás personas sobre los diferentes asuntos que existen en la vida diaria ya sean personales como también en la vida laboral es por eso que en la formación profesional de las secretarias influye mucho tener una buena comunicación escrita para lograr el éxito deseado en la institución a la cual se esté laborando.

El área administrativa de las secretarías utilizan varios modelos de escritura que se han formulado con el tiempo lo cual facilita la comunicación entre las personas y organizaciones es importante que al redactar un documento se apliquen las reglas ortográficas correctamente demostrando así la creatividad y profesionalismo de la secretaria para la redacción de documentos lo cual se ha logrado a través de los

conocimientos adquiridos a lo largo de su formación académica y la práctica que realiza diariamente demostrando así eficacia y eficiencia en su trabajo.

Las preguntas directrices se formularon en función de los objetivos planteados y de las variables del problema de estudio, además se describe. En el diseño metodológico que se empleará para conseguir la información que se requería para esta investigación, se definió el tipo de estudio a través de su clasificación, que a través de las técnicas y los procesos de investigación se obtuvo los resultados de dicho problema planteado, además de definir a los involucrados en este estudio de caso, los instrumentos a utilizar, que sirvieron para el procesamiento de la información y validación de los resultados de la investigación.

### **3. DESARROLLO**

El presente proyecto se justifica en demostrar la importancia de la comunicación, debido a que todas las personas requieren este tipo de habilidades para expresarse, se conoce que esta destreza es una forma que tienen las personas para comunicarse a través de este sistema y que se logre el intercambio de la información de manera oral y escrita, la comunicación es uno de los recursos fundamentales en las actividades laborales del profesional, la comunicación escrita de la secretaria en las áreas administrativas de la Muy Ilustre Municipalidad del Cantón Urdaneta, es el elemento primordial de toda asistente administrativa.

Es importante indicar que al realizar esta investigación se obtendrá una visión clara de la problemática que presentan los involucrados, lo que permitirá emitir criterios que contribuyan en mejorar la comunicación en dicha institución, esto facilitará la función laboral y desempeño administrativo entre los diferentes departamentos del GAD, municipal Urdaneta permitiendo ofrecer un mejor servicio a los usuarios y a la colectividad en general.

Esta investigación es factible porque se cuenta con la predisposición de los involucrados y la institución, así como la información necesaria para realizar este trabajo. Que se ha logrado verificar a través de la observación directa durante las prácticas pre-profesionales, la problemática que existe entre los funcionarios con respecto a la comunicación escrita que se realiza en los distintos departamentos y áreas administrativas razón por la cual dificulta las actividades Secretariales y la ejecución de los procesos administrativos.

Este aporte se visualiza como un conjunto de capacidad, conocimientos, actitudes que se obtendrá a través de seminarios de capacitación al personal administrativo, con esta investigación beneficiará todos los funcionarios administrativos y la colectividad en general así como la muy Ilustre Municipalidad del cantón Urdaneta

El objetivo de esta investigación es analizar la importancia de la comunicación escrita que realizan las secretarias para facilitar la gestión laboral en el área administrativa, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Urdaneta. Porque es fundamental dominar las normas y reglas gramaticales lo que facilita la comunicación escrita de cualquier documento que se requiera en la institución

“La comunicación escrita es una forma de interactuación entre el emisor y receptor la cual puede darse en diversas situaciones y repetirse indefinidamente, además es necesario el documento físico para llevarse a cabo” (Garcia , Gonzalez , & Gonzalez, 2013, pág. 183), es evidentemente que como herramienta de comunicación de las ideas es la propia palabra escrita, ordenada y presentada de una forma perenne, permanente, de carácter elaborada y coherente, apegándose a una estructura del texto, sintaxis, semántica y otros aspectos básicos de un texto escrito

En lo que respecta a la comunicación escrita existen una serie de características que facilitan su redacción “Las características contextuales, las cuales se refieren a: quién escribe, qué, a quién y con qué propósito, siempre están explícitamente descritas en los

enunciados de las actividades de producción escrita. (Alexopoulou, 2014), es decir que la correcta comunicación escrita es fundamental para asegurar el éxito y la viabilidad de una empresa por ello es necesario que todas las secretarías tengan claro su importancia a fin de cumplir con su gestión, funciones y atribuciones en cada una de las actividades que realiza.

La comunicación interna incluye todo lo que se dice y comparte dentro de una organización para influenciar sistemáticamente el conocimiento, las actitudes y los comportamientos de los empleados actuales, fomentando su participación y ayudando a generar cambios. (Elorriaga, 2018, pág. s.p) La interacción entre compañeros permite analizar de mejor manera las diferentes situaciones que se dan en la empresa y dar solución a los problemas sin mayor precaución.

“Por comunicación escrita la que utiliza un soporte cualquiera y se percibe a través de la vista, el soporte es el elemento donde queda fijada la comunicación” (Equipos de expertos 2100, 2018, pág. s.p) Hoy en día es tan importante tener un soporte de cada documento que se realiza por que es una manera efectiva de comprobar lo que se ha realizado con seguridad y plenitud.

Los objetivos de la comunicación externa son facilitar la cooperación con grupos tales como proveedores, inversionistas y accionistas y presentar una imagen favorable de una organización y sus productos o servicios a clientes potenciales y reales y a la sociedad en general. (Elorriaga, 2018) Es imprescindible la comunicación escrita con las personas que proveen los productos a la empresa porque debe quedar constancia de los contratos y recibos cancelados y adeudados para así tener cuentas claras y amistades duraderas.

“En este contexto pueden existir diferentes tipos de comunicación, de los cuales abarcaremos con mayor énfasis la comunicación escrita en el área administrativa de las secretarías. (Corbin, 2017) La administración en las empresas es una parte fundamental debido a que organiza, dirige, registra, analiza toda la documentación correspondiente al

manejo de las actividades que se realiza diariamente en la organización con el fin de lograr y agilizar de manera eficiente lo solicitado por los usuarios.

Carta de tipo informal como su nombre lo indica, se realiza por amigos, familiares o cualquier persona que desea transmitir un mensaje desde el punto de vista íntimo y empleando para ello un lenguaje más coloquial. Eso sí, cuidando siempre el adecuado manejo y desarrollo de las ideas. (Vallina, 2010, pág. s.p) La carta informal es una manera más relajada de escribir sin cuidar tanto los detalles y reglas ortográficas debido a que es personal y de carácter íntimo con las personas de confianza.

Los informes se clasifican de acuerdo a su naturaleza, desde el punto de vista público o privado, según sea el caso. “Los formatos que desarrollan este tipo de textos, pueden ser sencillos o complejos según las mismas necesidades de informar. Se pueden añadir texto, gráficas, tablas y demás tipo de contenido que ayude a lograr el objetivo de informar de manera satisfactoria. (Guilfú, 2015) Informar es dar a conocer un hecho importante de interés para las personas que están vinculadas en ese entorno en otras palabras es dar una noticia a la brevedad posible ya sea laboral o personal.

Correo electrónico es un medio de comunicación de gran vigencia.” Se basa básicamente en la optimización de una herramienta de comunicación a través del Internet en el que se pueden enviar los mensajes necesarios. Más que una estructura de texto, nos encontramos aquí con un medio de comunicación. (Valzacchi, 2016). El correo electrónico es muy utilizado a nivel mundial por ser una manera formal de transmitir un mensaje escrito es una herramienta indispensable de trabajo en todas las organizaciones para comunicarse de forma laboral.

Memorándum es un documento de carácter formal, que presenta informes o mensajes puntuales que buscan ser tomadas en consideración en una fecha determinada y definida en el propio memorándum. En él entonces, encontraremos una serie de planteamientos que se revisarán en la reunión que ahí misma sea acordada y aceptada por

los firmantes que reciben ese texto. (UPA, 2018). El memorándum es una comunicación escrita que se utiliza de manera interna dentro de una empresa es una nota, algo rápido para informar asuntos importantes de interés para la directiva de la organización también para invitaciones, felicitaciones colaboración y agradecimientos a los logros de los empleados.

El acta es un tipo de textos que se elabora de manera específica cuando se está llevando a cabo una reunión de trabajo o de negocios.” Por su naturaleza, trata de ser un documento que al final rescate y deje presente, todo aquel tipo de tema y/o acuerdo que se desarrolle en dicha reunión. (MIDUVI, 2014). Existen muchos tipos de actas que certifican un testimonio escrito como actas de reunión, notarial actas de matrimonio de divorcio de defunción de nacimiento etc.

En su forma final, el acta será un documento que presente un resumen de lo hablado en dicha reunión y también servirá como un elemento de certificación que se realizó en tiempo y forma la reunión. (ICSA, 2018)

Telegrama por la brevedad del texto, la estructura del mismo se desarrollaba a partir de tres apartados como lo son el destinatario, origen del mensaje y el propio mensaje en cuestión. (OCA, 2017).este documento se utiliza de forma rápida para informar sobre algo importante.

La importancia de la administración en las empresas radica en “El éxito que dependerá de la efectividad de una buena administración, ya que esta favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas” (Blandez, 2014, pág. S.P)

Es importante saber que para que los municipios funcionen eficazmente, es necesario que la información fluya rápidamente, al igual que también se necesita definir

el tipo de información que necesita el Alcalde, el Síndico, el Financiero entre otros, según la situación que se esté desarrollando.” En ese sentido, existe La Comunicación escrita de la secretaria en el área administrativa. definiéndose como el proceso en doble sentido donde se intercambia información entre los departamentos que conforman una institución. (Marciaga, 2016)

“Lejos de un trabajo ordenado, de los gerentes eficientes implicaba un manejo de las situaciones caóticas, imprevisibles y desordenadas, donde no resulta sencillo distinguir lo trivial de lo esencial. En realidad, el trabajo de un gerente implica adoptar diferentes roles en situaciones distintas, para aportar cierto grado de orden. “, (Mintzberg, 2016),

Planeación. -Los diferentes niveles en los que la planeación se realiza son: global, sectorial, institucional y regional. Su cobertura temporal comprende el corto, mediano y largo plazo. (Mintzberg, 2016) La planificación es el punto de partida para emprender un trabajo en una organización el cual se lo realiza para hacer cumplir los objetivos planteados.

“La planeación es el proceso de fijar objetivos y el curso de acción adecuado para conseguirlos. (CHIAVENATO, 2015). Cuando se plantea los objetivos se obtiene buenos resultados debido a la planeación que se realizó con anticipación en dicha organización para lograr un mejor futuro a la empresa y así conseguir un propósito adecuado en el ámbito laboral.

“El administrador que pueda aprovechar eficazmente estas tres competencias, podrá hacer frente con éxito los desafíos que todo departamento o empresa pueda tener”. (Oliveira da Silva, 2012). Del administrador depende el éxito de la empresa porque se encarga que todo esté en orden cuida cada detalle que ponga en peligro la estabilidad de la misma

Las técnicas aplicadas a la recolección de la información es la modalidad de campo, tomando contacto directo con la realidad, y a fin de obtener la información de acuerdo a los objetivos planteados, bibliográfica; debido a que se utilizó varios libros, revistas y periódicos que nos facilitan la información que se requiere en esta investigación, también se aplicó el Método Inductivo que permitió realizar un estudio general del proceso; por medio de la observación y entrevista que a través de cuestionarios se obtuvo información requerida, la misma que permitió recopilar datos confiables las cuales permitieron comparar y validar las diferentes teorías y actividades que se realizaron en el proceso de investigación de la problemática planteada en este estudio de caso.

En los resultados obtenidos a través del análisis se pudo constatar que la comunicación escrita que realizan las secretarías influye en el área administrativa porque les permite demostrar sus capacidades y habilidades en la redacción de documentos, se utilizó las técnicas instrumentales de entrevistas dirigidas a las secretarías de la Muy Ilustre Municipalidad del Cantón Urdaneta, a fin de analizar los conocimientos adquiridos en las técnicas de comunicación escrita en el área administrativa.

Para el presente estudio se realizó una entrevista compuesta de cinco preguntas dirigida a las secretarías con el objetivo de analizar y evaluar sus conocimientos de La Comunicación escrita en el Área Administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Urdaneta.

En la primera entrevista realizada al director del área administrativa al cual se le aplicó un cuestionario de preguntas y una guía de observación permitió obtener la información que se requería donde manifiesta que las secretarías no realizan bien su trabajo y que no tienen las habilidades adecuadas para la redacción de documentos.

En la segunda entrevista realizada a las secretarias que fue aplicada a través de un cuestionario de preguntas las cuales permitieron obtener información sobre el problema planteado, considera que a veces se les hace difícil redactar un documento técnicamente, aunque en los últimos años no han tenido capacitación alguna, la secretaria del departamento de tesorería me manifestó que no tenía los conocimientos necesarios en la aplicación de ciertas reglas ortográficas.

En la tercera entrevista dirigida a los usuarios, que se les aplico de forma verbal y a través de un cuestionario de preguntas cerradas para verificar si las secretarias les ofrecen un servicio adecuado, por lo que manifiestan que existe una insatisfacción en la atención que les brindan.

En la cuarta entrevista aplicada con una guía de observación a los funcionarios de las distintas áreas y departamento, la cual permitió recabar información contundente para esta investigación, la cual se considera que son necesarias las capacitaciones o talleres para actualizarse tanto en técnicas secretariales como en técnicas protocolarias debido a que se realizan eventos sociales y ellas no están lo suficientemente preparadas para cumplir con toda la expectativa.

Las situaciones detectadas mientras se realizó este proceso investigativo de la secretaria en el área administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Urdaneta. Donde a través de varias visitas al lugar antes mencionado, se pudo comprobar mediante la utilización de las técnicas de observación y entrevista que existen muchas falencias en las secretarias.

Que las secretarias no tienen un buen dominio de la comunicación escrita así como el manejo de las nuevas tecnologías para la redacción de los documentos y escritura, y estructuración de oficios, levantamientos de Actas de sesiones de Consejo Municipal, Memorándum, envío y recepción de correos electrónicos, además falencias en la

planificación y agendamiento de tareas pendientes, impuntualidad en la entrega de informes entre otras con respecto a su horario de trabajo especialmente en la hora de entrada, también se detectó que las secretarias no están capacitadas lo suficiente en normas, técnicas protocolarias.

Se detectó que los jefes consideran que las asistentes no realizan bien su trabajo o actividad laboral lo que dificulta la gestión de las funcionarias y la ejecución de los procesos administrativos y el desarrollo institucional, de la Muy Ilustre Municipalidad del Cantón Urdaneta

Las secretarias no asisten a capacitaciones permanentes que les facilite el dominio de las habilidades o destrezas de la comunicación escrita, lo que les dificulta las actividades laborales disminuyendo su desempeño profesional. Porque desconocen cuales son los documentos que requieren de una redacción técnica ni tampoco saben cómo hacerlo.

Las situaciones planteadas a las secretarias es que deben tener capacitación periódicamente para estar actualizadas en las nuevas tecnologías y así brindar un excelente trabajo en lo que se trata comunicación escrita debido a que es una de las tareas principales que tiene una secretaria dentro de una institución, es por eso que deben saber como redactar correctamente una documentación para demostrar así su talento como ejecutiva.

Es importante que las secretarias conozcan y manejen correctamente las técnicas secretariales para un mejor desempeño laboral con eficiencia y productividad en las actividades que realizan diariamente en este caso en la Muy Ilustre Municipalidad del Cantón Urdaneta por eso es necesario que tengan conocimientos de todos los aspectos necesarios para ser una excelente secretaria debido a que no sólo se centran en escribir

documentos, también dan soluciones a muchos problemas que se generan en la institución y más aún cuando no se encuentra el jefe.

Las secretarias deben saber cuáles son los documentos que requieren de una redacción técnica para redactar correctamente entre otras cosas las secretarias también deben de saber planificar y agendar de manera ordenada las tareas pendientes como entrega de oficios, informes, memos etc. También deben de ser puntuales con el horario de entrada porque la puntualidad es un valor que se debe practicar diariamente ya sea en el ámbito laboral o familiar para no dar mala imagen y perder la consideración y confianza de las personas que les rodean.

Las secretarias también deben ser capacitadas en técnicas de protocolo y marketing debido a las diferentes actividades que se realizan en la institución deben saber como comportarse en público, como preparar un evento social, como relacionarse con las demás personas por ello es importante que practiquen estas técnicas de protocolo para que demuestren seguridad sabiduría y destrezas al momento de enfrentarse en la vida social y así obtener una buena imagen tanto para la secretaria como para la institución.

#### **4. CONCLUSIONES**

Se puede evidenciar que los resultados de la investigación indican que existe deficiencias en las habilidades de la redacción escrita lo que ocasiona que la comunicación no se efectuó de manera eficiente, esto afecta negativamente de forma directa a los procesos comunicacionales entre las distintas áreas y los demás departamentos la redacción de los diferentes documentos, oficios, a la hora de la transcripción de un documento a otro, lo que causa molestias de los jefes de áreas y retrasos de los procesos, dicha situación evidencia.

Se puede indicar que la redacción de la documentación que es transmitida a las diferentes áreas no tienen una redacción adecuada debido a la carencia de competencias, evidenciando la falta de conocimientos de las técnicas de redacción, además presentan errores en la redacción de los informes, causando devolución de los mismos.

Los jefes no están satisfechos con el desempeño de las asistentes administrativas ni tampoco las envían a capacitaciones permanente, porque no existe capacitación continúa de las técnicas para la redacción de documentación efectiva, que transmita el mensaje de forma coherente y eficaz.

El análisis revela que los funcionarios del GAD, municipal no brindan un servicio que satisfaga a los usuarios puesto que no se da una contestación oportuna, la información generada no cuenta con un mensaje claro y correctamente dirigido a lo solicitado por el ciudadano, lo que evidencia claramente un incumplimiento o desconocimiento del rol del servidor público.

Se recomienda que los/las funcionarios deben asistir a capacitaciones permanentes sobre el manejo de las redacción técnicas y la buena comunicación escrita, que permita

mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y lograr la satisfacción de los usuarios lo que permitirá elevar el buen nombre institucional y desarrollo de las mismas.

## **5. BIBLIOGRAFÍA**

Chiavenato, Idalberto Administración En Los Nuevos Tiempos Capítulo 1 2015.

Corbin, Juan Amando Psicología Y Mente. 2017.

Elorriaga, Gabriel Es Importante La Comunicación Interna En Una Empresa 20018.

Guilfú, Ana M. Vázquez, Iris Lynette García Cruz Modulo Ii Preparación De Informes Escritos, 2015.

Icsa Recomendaciones Clave Para Redactar Un Acta, 2018

Guia De Procedimientos Parlamentarios Miduvi, 2014

Marciaga, Christian 4 Competencias Básicas Que Debe Tener Un Buen Administrador Emprendices, Pag. 2 2016.

Mintzberg, Henry "La Naturaleza Del Trabajo Directivo" 2016.

Oliveira Da Silva, Reinaldo, Thomson, El Proceso Administrativo, 2012

Valzacchi Contenido Digital Capitulo 4. 2016.



## ANEXOS

### PREGUNTAS AL DIRECTOR DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON URDANETA

Ha recibido alguna queja de las secretarias acerca del mal dominio de la comunicación escrita?

SI

NO

En los últimos tiempos las secretarias han tenido alguna capacitación sobre el buen manejo de las técnicas secretariales?

SI

NO

Las secretarias cumplen las actividades laborales satisfactoriamente o hay incumplimiento el, momento de entregar los informes entre otras cosas?

SI

NO



## ANEXOS

### PREGUNTAS A LAS SECRETARIAS DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON URDANETA

1. Sabe usted levantar un acta de sesión de consejo municipal

SI

NO

2. Sabe usted que es un Memorándum.

SI

NO

3. Sabe usted enviar y editar un Telegrama, redactar cartas etc.?

SI

NO



## ANEXOS



### **PREGUNTAS A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON URDANETA**

1-.ud cree que la atención que brindan las secretarias del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Urdaneta cuenta con todas las expectativa

SI

NO

2-. Cree usted que las secretarias del GAD municipal de Urdaneta tienen un buen dominio en la redacción de documentos?

SI

NO

3-.cree usted que las secretarias del GAD municipal de Urdaneta se capaciten periódicamente?

SI

NO

## ANEXOS

**Diseñando y corrigiendo el Mini Proyecto, junto al Tutor.**



**Entrevistas Dirigidas al personal administrativo del Gad. Municipal Urdaneta**





**Entrevista realizada a la Secretaria del Cabildo Municipal Urdaneta**



