



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



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

REDACCIÓN TÉCNICA Y SU APORTE EN LA ELABORACIÓN
DE DOCUMENTOS OFICIALES EN LA SECRETARÍA DE LA
FAC.C.J.S. E DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.

AUTORA:

ROSA ANGÉLICA SOBENIS FLOR

TUTOR:

HUGO RAMIRO VILLAMARÍN LARA, MSc.

BABAHOYO - AGOSTO/2019



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



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme vida, bendiciones y sobre todo saberme guiar por en sendero correcto.

A mis padres, por su amor y por brindarme su apoyo incondicional en los momentos cuando más los necesite.

A mis hermanos porque fueron mi impulso a salir adelante.

A mis amigas Yelitza Jennifer y Ginger quienes me enseñaron a que un buen trabajo funciona mejor si lo hacemos en equipo.

A mi novio por su paciencia y por enseñarme a ser perseverante.

Rosa Angelica Sobenis Flor



RESUMEN

En este estudio de caso titulado “REDACCIÓN TÉCNICA Y SU APOORTE EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES EN LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO”, nos muestra que la redacción técnica es un requisito necesario, fundamental e indispensable a la hora de redactar un documento oficial como cartas, oficios, informes, actas, solicitudes, memorándum, etc, ya sea en una entidad, pública o privada, porque esta nos ayuda a estructurar un escrito de forma clara, sencilla y correcta. El desarrollo de este estudio de caso, se encuentra conformado por su sustento teórico como es la variable independiente Redacción Técnica y la variable dependiente Elaboración de Documentos Oficiales que trata de explicar qué es la redacción técnica, su importancia, métodos, técnicas, características y como aportan en la elaboración de documentos oficiales. Para saber con certeza, cuán importante que es la redacción técnica en la elaboración de documentos oficiales, se realizó una encuesta a todas las secretarias de la FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO y según los datos obtenidos se podrá saber si las secretarias de esta facultad necesitan adquirir y reforzar sus conocimientos sobre la redacción de documentos oficiales con la aplicación de normas técnicas.

PALABRAS CLAVES: Redacción técnica, documentos oficiales, claridad, concisión, coherencia, aporte, institución.

ABSTRACT

In this case study entitled "TECHNICAL DRAFTING AND ITS CONTRIBUTION IN THE ELABORATION OF OFFICIAL DOCUMENTS IN THE SECRETARIATS OF THE FACULTY OF SCIENCES, SOCIAL AND EDUCATION OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF BABAHOYO", shows that technical writing is a necessary requirement , fundamental and indispensable when writing an official document such as letters, offices, reports, minutes, requests, memorandum, etc., whether in an entity, public or private, because this helps us to structure a writing in a clear, simple way and correct. The development of this case study is made up of its theoretical support, such as the independent variable Technical Writing and the dependent variable Preparation of Official Documents that tries to explain what technical writing is, its importance, methods, techniques, characteristics and how they contribute in the elaboration of official documents. To know with certainty, how important is the technical writing in the preparation of official documents, a survey was conducted of all the secretaries of the FACULTY OF SOCIAL SCIENCES, SOCIAL LEGAL AND EDUCATION of the TECHNICAL UNIVERSITY OF BABAHOYO and according to the data obtained, it will be possible to know if the secretaries of this faculty need to acquire and reinforce their knowledge about the writing of official documents with the application of technical standards.

KEYWORDS: Technical writing, official documents, clarity, conciseness, coherence, contribution,institution.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	JUSTIFICACIÓN.....	2
3.	OBJETIVO.....	3
4.	SUSTENTO TEÓRICO.....	3
5.	REDACCIÓN TÉCNICA.....	3
5.2.	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES.....	8
6.	RESULTADOS OBTENIDOS.....	15
7.	CONCLUSIONES.....	18
7.	RECOMENDACIONES.....	18
8.	BIBLIOGRAFÍA.....	19

1. INTRODUCCIÓN

Los documentos oficiales son elementos indispensables para llevar a cabo una actividad administrativa dentro de una entidad, estos tienen como objetivo alcanzar una comunicación clara y precisa entre la organización y los individuos, para que este proceso se desarrolle de manera exitosa se debe realizar una correcta utilización de las normas de redacción técnica tales como: desenvolver de manera correcta el tema planteado, correcta escritura, ortografía, y escribir primero un borrador sobre el tema.

Este estudio de caso está relacionado con la línea de investigación de la FAC.C.J.S.E que es talento humano educación y docencia porque son los conocimientos y destrezas que imparten las secretarias al momento de realizar la redacción técnica de los documentos oficiales y La línea de investigación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe como es la administración de empresas porque las secretarias son las que manejan con frecuencia la redacción de documentos oficiales, en la cual también tiene una relación con la Sublínea de la carrera que es ética y responsabilidad de las empresas públicas y privadas porque es el valor que cumple cada profesional a la hora de realizar estas funciones.

Ejecutando correctamente todas las pautas antes mencionadas, no solo por parte de la organización que puede ser representada por los secretarios, secretarias o un alto mando de la entidad, sino también de parte de los ciudadanos civiles partícipes de la comunicación como pueden ser estudiantes, postulantes a un empleo, ciudadanos, en fin. Un documento oficial debe contar con un escrito ortográficamente bien redactado, con su idea central definida y con palabras entendibles para cualquier tipo de personas.

Como es de conocimiento general la comunicación escrita es una de las formas de comunicación más utilizadas dentro de los procesos administrativos porque permite llevar información de una entidad hacia las masas de manera más rápida y eficaz, para esto la redacción técnica es de suma importancia porque permite que el mensaje logre ser entendido por la sociedad, cabe recalcar que en la elaboración de

los documentos oficiales como informes, actas, memorando, solicitudes, etc., todos estos son dependientes de una buena estructura en base a una correcta redacción técnica

2. JUSTIFICACIÓN

La redacción técnica es parte del área de conocimiento del perfil profesional de las/os secretarias/os, asistentes de gerencia, periodistas, entre otros, deben tener conocimientos claros y precisos sobre los fundamentos técnicos en cuanto a las normas de redacción, debido a que abarcan conocimientos exhaustivos sobre la escritura, ortografía y estructuras gramaticales, al mismo tiempo permiten una correcta elaboración de documentos oficiales que son empleados en la práctica laboral.

La redacción técnica es importante, necesaria e indispensable, porque en la actualidad nos permite transmitir la información deseada de forma sencilla y que el mensaje transmitido sea fácil de captar, esto ayuda al receptor. La escritura técnica se utiliza de manera holgada, para la elaboración de guías y manuales oficiales en las creaciones electrónicas, brindando las instrucciones de cómo funciona dicho producto en particular.

Las responsabilidades de las/os secretarias/os consiste en administrar una agenda bien organizada, prestar atención al público y tratar con información confidencial sobre la institución donde se labora, a esto se suma la redacción técnica de informes, manuales, convocatorias, etc. Las/os secretarias/os también se enfrentan a diferentes desafíos como certificar que la información que manejan sea veraz y confiable. La finalidad de esta investigación es conocer y analizar si en la secretaria de la facultad de ciencias jurídicas sociales y de la educación, de la universidad técnica de Babahoyo, conocen y utilizan las normas de la redacción técnica.

3. OBJETIVO

Analizar y describir el aporte de la redacción técnica en la elaboración de documentos oficiales en las secretarías de la facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

4. SUSTENTO TEÓRICO

5.1. REDACCIÓN TÉCNICA

5.1.1. ¿Qué es la redacción técnica?

Rosalía Barriga Martínez define que la redacción es una etapa posterior al proceso creador de ideas. Los mejores documentos técnicos son escritos por personas en lo más alto de sus profesiones. Quienes han hecho trabajo importante, entienden su significado y escriben acerca de ello con seguridad y confianza. Además, escriben en un español simple y directo. Podemos definir a los escritores exitosos, como aquellos que tienen algo que decir y que han aprendido a decirlo de una manera simple. Otros, que no han trabajado mucho o que no entienden de una manera clara lo que han hecho, escriben con una inseguridad que conduce a la confusión. Rosalía Barriga Martínez (2001).

Según Leonardo Chamba Herrera afirma que la redacción es el acto de redactar. Etimológicamente, redactar significa poner en orden, compilar, consiste en poner por escrito los pensamientos o conocimientos previamente ordenados. La redacción es un escrito en el que se desarrolla, de una manera completa, clara y precisa, un tema preestablecido dentro de unos determinados límites de espacio. La redacción se propone combinar palabras, frases, oraciones y párrafos para dar formas a las ideas previamente elaboradas. En esto se diferencia de la composición, donde los elementos se crean y combinan con absoluta libertad y con mayor dosis de originalidad. Así, se dice que se componen cuentos, novelas, poemas, ensayos; pero se redactan cartas, oficios, informes, telegramas y otros escritos similares. Leonardo Chamba Herrera, (2008).

5.1.2. Normas de redacción

Leonardo Chamba Herrera menciona las pautas aconsejadas para una buena redacción.

- * **Definición del tema:** al igual que en cualquier otro tipo de redacción, en redacción administrativa es necesario estar bien seguro del asunto central que se va a tratar en el oficio, carta, memorando o circular, para conseguir el objetivo del mensaje escrito.
- * **Trazar un plan o guion:** hasta la más pequeña carta necesita un plan, que, por supuesto no tiene por qué ser necesariamente un plan escrito. Se puede elaborar una matriz de dos columnas y varias casillas horizontales, colocando en la izquierda el punto a tratar y en la derecha la redacción preliminar: de sentirse seguro se procede a la redacción definitiva
- * **Escribir con sencillez y naturalidad:** tiene relación directa con las cualidades de la comunicación escrita; se debe redactar el escrito con palabras de fácil comprensión, evitando las de difícil interpretación.
- * **Escribir con claridad:** se refiere a la elaboración de frases bien construidas; es decir, se debe tomar muy en cuenta la sintaxis gramatical, empleando frases cortas, buena ortografía, y puntuación y párrafos no demasiado largos.
- * **Emplear palabras precisas:** hacer uso de voces concretas, que designen objetos o seres, y evitar las palabras abstractas y ambiguas; así mismo no emplear barbarismos o vulgarismos de mal gusto, porque denotan pobreza de vocabulario; si es necesario el uso de sinónimos, escoger el más apropiado.
- * **Correctamente los signos de puntuación:** colocar bien los signos de puntuación; comas, puntos, signos de interrogación o admiración; de lo contrario, cambian el sentido de la frase, dificultando la comprensión de la misma.
- * **Elaborar primero un borrador:** se debe hacer siempre un borrador y revisarlo meticulosamente para observar las fallas. Solamente cuando se esté satisfecho de su

contenido y forma se procederá a la impresión del escrito definitivo. Leonardo Chamba Herrera (2008).

5.1.3. Importancia de la redacción técnica

Rodri Franco expone que la redacción es importante porque consiste en expresarse con sentido y coherencia de manera escrita, a pesar de las evoluciones tecnológicas, la redacción tiene su importancia cuando para expresarnos a través de redes sociales o en blogs tenemos que expresarnos de forma escrita, para ello es importante estar conscientes que en todo momento para darnos a entender por medio de un texto necesitamos de aprender a redactar. Esto es, escribir un texto con la ortografía correcta, con los signos de puntuación necesarios y expresar de manera sencilla lo que queremos. La coherencia y cohesión permiten que el receptor capte y comprenda nuestro mensaje. Rodri Franco (2015).

Para Ana Luisa Morán saber redactar es muy importante en el sistema escolar, en todas las edades y en todos los niveles; con frecuencia, los estudiantes son evaluados en función de la calidad de sus escritos. Sin embargo, y a pesar de su innegable primacía, la redacción es un "objeto misterioso", como dice Serafini (1997) en su libro "Cómo redactar un tema". No tiene una tradición didáctica propia, y es así como una gran mayoría se encuentra enfrentando la redacción sin ningún trabajo preparatorio.

Lamentablemente, los estudiantes que "no saben escribir" acumulan pesados lastres mientras los profesores, preocupados, no saben bien qué hacer para ayudarlos. El malestar por parte del docente, respecto a la redacción proviene de la falta de puntos de referencia y de comparación; el malestar del discente deriva de la dificultad de entender exactamente cuáles son las expectativas del profesor, y cuáles son los medios para mejorar su propia capacidad de escribir.

La producción de un texto escrito bien logrado es el resultado de un trabajo largo y difícil que requiere mucho esfuerzo. El lector común mantiene ciertos estereotipos sobre el esfuerzo y la angustia de escribir, pero generalmente los asocia

a los escritores frustrados y no a los que terminan felizmente su trabajo. En realidad, cada texto nace con esfuerzo y por aproximaciones sucesivas; en la mayor parte de los casos escribir es un oficio, un trabajo como otro cualquiera, que requiere de técnicas y estrategias.

De modo que, al estudiante, especialmente al estudiante universitario, se le debe presentar la redacción como una técnica que se aprende poco a poco; para cuyo aprendizaje se requiere considerar que cada escrito es el producto de una serie de operaciones. En otras palabras, es posible enseñar a componer, porque es posible descomponer el proceso de la redacción en actividades elementales y utilizar para cada una de ellas técnicas y procedimientos específicos.

Lo que hoy significa un acto de composición escrita dista mucho de lo que se pensaba que era escribir, la escritura o la expresión escrita hace solo dos décadas. En este breve lapso, disciplinas tan variadas como las denominadas ciencias del lenguaje: pragmática, análisis del discurso, sociolingüística, psicolingüística, así como la psicología cognitiva han realizado aportaciones teóricas y aplicadas que han modificado la percepción de la composición, y que tienen consecuencias importantes en el planteamiento de su enseñanza-aprendizaje. Ana Luisa Morán (2017).

5.1.4. Características de una buena redacción

Para el Dr. Esteban Salatino la redacción de un texto debe cumplir con algunas condiciones para que logre captar la atención del lector y que este pueda sumergirse en la lectura. Existen muchas recomendaciones para conseguir el objetivo deseado. Algunas de las características más importantes son:

- * Claridad Es una de las más importantes. La forma de redacción del texto debe entenderse sin dificultad por el público al que se dirige. Si el público objetivo abarca diferentes ramas del conocimiento, es importante ser claro y transparente en la redacción; si el lector tiene la necesidad de releer el texto una o varias veces, evidencia oscuridad o rareza en la transmisión del mensaje. Si el escrito es para un grupo selecto o trata alguna materia más específica, es importante el uso de términos técnicos propios del tema o ciencia, evitando usar palabras rebuscadas.

- * **Concisión** Se debe evitar lo superfluo, la verborrea, la redundancia y el titubeo. Ser conciso significa decir más con menos y evitar palabras innecesarias. Esto no implica que el escrito no pueda ser extenso, sino que todo lo escrito debe tener sentido y expresar ideas claras, evitando los adornos y redundancias para generar mayor cuerpo de texto.
- * **Cohesión** Consiste en unir las oraciones que componen el texto, de tal forma que exista continuidad en lo que se desea transmitir. La cohesión se refiere a los mecanismos sintácticos y semánticos utilizados para la redacción de un texto, formando una red compleja de relaciones.³ Si no existe esta última, la lectura del documento se ve interrumpida y se pierde la inmersión del lector en el mismo.
- * **Coherencia** La redacción del texto debe estar estructurada de forma que tenga sentido, en función de lo que se está desarrollando y de los objetivos que se desea lograr. Requiere la colaboración de elementos que son el hilo que enlaza las partes de lo que se escribe, como el ambiente, tema, etc.
- * **Corrección** Esta característica consiste en el uso correcto del idioma, respetando las normas para su adecuada escritura.² Si no se logra, se cometen errores ortográficos y gramaticales, ocasionando que el documento pierda formalidad.
- * **Propiedad** La propiedad persigue que las palabras utilizadas expresen justamente lo que se desea transmitir. Debe tener más énfasis entre más especializado sea el tema del texto, pues en este caso se utiliza un lenguaje más técnico y específico. Se recomienda el uso de diccionarios propios del tema de interés y diccionarios como el de la Real Academia Española. Esteban Salatino (2015).

5.1.5. Generalidades sobre la redacción

Técnicas básicas de la redacción

El Dr. Esteban Salatino en su documento Características de la redacción, la Licda. Marta Lidia Marroquín, expone las seis técnicas básicas de redacción.

- * Descripción: consiste en pintar con palabras, en caracterizar, en decir cómo es algo o alguien. Debe ser fiel, completa y concisa.
- * Narración: consiste en decir cómo sucedió algo, en contar, en relatar. Sus características principales: debe ser dinámica, atractiva, concreta.
- * Exposición: consiste en desarrollar una idea o un conjunto de ideas, con el objetivo básico de informar, opinar, criticar, comentar, definir, explicar, interpretar. Debe ser objetiva y exacta.
- * Argumentación: se distingue de la exposición porque tiene, como objetivo básico, demostrar, comprobar y convencer. Además de ser objetiva y exacta, debe aportar pruebas convincentes de lo que afirma o niega.
- * Diálogo: consiste en reproducir por escrito la conversación, la entrevista, el interrogatorio. Debe ser natural, ágil, significativo.
- * Resumen: consiste en reducir a lo esencial el contenido de un texto, una conferencia, etcétera, utilizando el mínimo de palabras. Debe ser coherente, muy breve, preciso. Esteban Salatino (2015).

5.2 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES

5.2.1. ¿Qué son los documentos oficiales?

Rubén Contreras Carrera menciona que. En los documentos oficiales se plasman: Informes, ideas, lineamientos, instrucciones y opiniones técnicas, para ello, se deben utilizar las palabras necesarias y adecuadas, en la transmisión de la información; en sí, las oraciones y las palabras, deben coordinarse de forma armoniosa en la búsqueda de una buena sintaxis. Cuando se redacta, debe hacerse con estricta firmeza ética, evitar palabras discriminatorias –de cualquier tipo–, así como las expresiones excluyentes, de rechazo y las de descalificación. Pero también, se debe reconocer el esfuerzo y participación de los colaboradores a través de un alto nivel de especificidad. La redacción científica debe expresar, ante todo, respeto a los

lectores; por tanto, ésta debe ser: Clara, precisa y sin prejuicios. Rubén Contreras Carrera (2014).

Según Castilla y León en el libro “Cuerpo Auxiliar de la Administración” indican, que un documento oficial es un soporte que contiene información emanada de la administración y es apto para ser incorporado a un expediente. Dentro de los documentos oficiales hay que distinguir entre: documentos administrativos, documentos parlamentarios y documentos judiciales, en razón del poder del que emanen. Castilla y León (2016).

5.2.2 Clasificación de los documentos oficiales

Según Castilla y León los documentos oficiales se clasifican de la siguiente manera:

- **Documento administrativo:** Son documentos que han surgido como consecuencia del propio funcionamiento de la administración. Sin embargo, con el paso del tiempo, gran parte de ellos han adquirido un valor histórico, perdiendo paulatinamente su valor administrativo inicial. Es el emanado de una administración pública, y con sus características:
 - Ser generado por un órgano administrativo. Los escritos de los particulares ante la administración, aunque producen efectos administrativos, no son documentos administrativos.
 - Debe ser susceptible de incorporarse a un expediente administrativo.
 - Normalmente, el medio para fijar su contenido es escrito.

Los documentos administrativos pueden agruparse en documentos de comunicación (notificación, requerimiento, citación, emplazamiento), de instrucción (informe y dictámenes), resolutorios (providencias, resoluciones y acuerdos) y de constancias (diligencias y certificaciones).

- **Documento parlamentario:** emanado del parlamento, órganos legislativos y pueden clasificarse en:
 - Leyes, proposiciones de ley y convalidación de decretos-leyes.
 - Moción de censura, cuestiones de confianza, preguntas, interpelaciones, proposiciones no de ley.
 - Planes y programas, reglamentos, resoluciones de las cámaras, etc.
- **Documentos judiciales:** emanado de los órganos de la administración de justicia, básicamente son:
 - Diligencias y providencias.
 - Autos y sentencias.
 - Ejecutorias. Castilla y Leon (2016)

5.2.3. Documentos oficiales que maneja una empresa

Según Cristian García Prada los documentos oficiales que se manejan en una empresa son: documentos internos, y documentos externos, en los internos se encuentran memorando, oficios, y correo electrónico. Y en los documentos externos encontraras, cartas, notificaciones, avisos, fax y correo electrónico.

- DOCUMENTOS INTERNOS
 - MEMORANDO

Un memorando o memorándum es un documento o de otro tipo de comunicación que ayuda a la memoria mediante el registro de eventos u observaciones sobre un tema, como se puede utilizar en un negocio de oficina. La forma plural es cualquiera memorandos o memorandos. Un memorando puede tener cualquier formato, o puede tener un formato específico de una oficina o institución. En el derecho en concreto, un memorándum es una copia de las cláusulas de una

transacción o contrato, tales como un memorándum de políticas, memorando de entendimiento, protocolo de acuerdo o memorando de asociación. formatos alternativos incluyen memorandos, notas informativas, informes, cartas o carpetas. Pueden ser de una página o muchas. Si el usuario es un ministro del gabinete o un alto ejecutivo, el formato puede ser rígidamente definidas y limitadas a una o dos páginas. flexible. Si el usuario es un colega, el formato es generalmente mucho más flexible. En su nivel más básico, un memorando puede ser una nota manuscrita a su supervisor. Cristian García Prada (2010).

- OFICIO

Se designa con el término de oficio a aquel documento, generalmente utilizado por embajadas, ministerios, municipios, colegios y oficinas de gobierno entre otros y que tiene como finalidad la comunicación de disposiciones, órdenes, informes, consultas y por otro lado, para llevar a cabo gestiones vinculadas con acuerdos, invitaciones, de felicitación, colaboración y agradecimiento, entre las más recurrentes. Es decir, como se desprende de la definición, un oficio resulta ser uno de los medios más formales de comunicación a instancias del sector público.

Existen dos tipos de oficio, el oficio múltiple y el de transcripción.

El múltiple es aquel documento que se usa cuando un mismo tema o asunto va dirigido a más de un destinatario y es por esto que las instituciones o dependencias que lo envían dejan en blanco un espacio para que se incluya el número del mismo y el destinatario al cual va dirigido. Asimismo, estos datos servirán a la hora de agilizar el proceso de documentación. Generalmente, en el oficio múltiple se comunican órdenes, instrucciones, recomendaciones, sugerencias y otras informaciones a diferentes oficinas y despachos de manera simultánea, siendo dirigido a subordinados o entre jefes que mantienen mismos niveles de jerarquías. Dos cosas a tener en cuenta en este tipo de oficio es que el número de oficio será el mismo para todos los ejemplares que se distribuirán y debe figurar si o si en el mismo la palabra distribución.

Y el de transcripción tal como nos lo anticipa su denominación, es el oficio que se ocupa de transcribir tal cual el contenido del oficio original. Todo el párrafo debe ir transcritos tal cual en el original y utilizando el entrecomillado. A través de este tipo de documento, generalmente, se difunden resoluciones, circulares, directivas u otras informaciones relativas al oficio original. Al igual que en el caso anterior, los destinatarios de este tipo de oficios son los subordinados o autoridades que se encuentran en un mismo nivel jerárquico.

Entre las partes que componen un oficio se cuentan: el membrete, nombre de año, lugar y fecha desde donde se lo escribe, numeración correspondiente, destinatario, el asunto, escribiéndose la palabra asunto en mayúsculas e indicando un pequeño resumen del contenido del mismo, la referencia, el cuerpo del texto en el cual se dará a conocer el motivo de la comunicación, una despedida cordial, la firma y posfirma, iniciales, anexo y distribución. Por otra parte, y en un contexto religioso, se denomina popularmente como oficio al conjunto de oraciones oficiales del rito latino de la iglesia católica fuera de la misa y articuladas en torno a las horas canónicas. Cristian García Prada (2010).

- ACTA

UN ACTA es una certificación o testimonio escrito en la cual se da cuenta de lo sucedido, tratado o pactado en oportunidad de cualquier circunstancia que lo amerite como ser la reunión de un consorcio, la elección de una persona para un cargo que puede ser público o privado, la reunión del directorio de una empresa u organización, la constancia de un nacimiento o cualquier otro hecho que requiera o exija de la correspondiente certificación legal de algo como ocurrido por la importancia y porque en el futuro, de mediar la necesidad, puede servir como prueba en un juicio.

Así y tal como sucede con otros documentos públicos, el acta deberá contar con una serie de datos que serán determinantes a la hora de evaluar su validez, en tanto y generalmente, la misma está labrada por un profesional que se conoce como escribano y que como tal está facultado para proceder en la confección de la misma. Cristian García Prada (2010).

- DOCUMENTOS EXTERNOS

- CARTAS

Se denomina carta a un medio escrito de comunicación. Generalmente este escrito circula en un sobre cerrado. Las características del texto contenido en la carta pueden variar según las intenciones del emisor. Así, es posible encontrarse con estilos distintos. Así, el estilo puede ser informal, para relacionarse con los afectos, o formal, para el tratamiento de asuntos comerciales, públicos u oficiales. Los distintos componentes de las cartas son: el encabezamiento, que establece el nombre y la dirección del lugar de destino; el saludo, que es una fórmula que abre el discurso; la exposición, que trata los temas que motivaron la misiva; el saludo final, que cierra el discurso con una formalidad; y finalmente, la firma del emisor. Cristian García Prada (2010).

- UN FAX

Es un sistema de transmisión de datos, escritos o gráficos por vía telefónica. Se llama fax o facsímil a un dispositivo tecnológico muy popular en las últimas décadas del siglo XX que permitía transmitir documentos, textos y otros datos a través de una línea telefónica generando una telecopia. El fax funciona de manera sencilla. Se trata de tres piezas integradas y combinadas en un solo aparato: un escáner, que se encarga de registrar los datos, textos e imágenes presentes en el documento original; un módem, que permite la conexión vía telefónica con otro aparato de similares características; y la impresora, que al recibir un nuevo documento lo imprime de forma rápida y económica en un papel, produciendo una copia de los datos transmitidos. Cristian García Prada (2010).

- CORREO ELECTRONICO

Correo electrónico, o en inglés e-mail (electronic mail), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al

sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP, aunque por extensión también puede verse aplicado a sistemas análogos que usen otras tecnologías. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales. Su eficiencia, conveniencia y bajo coste (con frecuencia nulo) están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.

Una dirección de correo electrónico es un conjunto de palabras que identifican a una persona que puede enviar y recibir correo. Cada dirección es única y pertenece siempre a la misma persona. Un ejemplo es `persona@servicio.com`, que se lee persona arroba servicio punto com. El signo @ (llamado arroba) siempre está en cada dirección de correo, y la divide en dos partes: el nombre de usuario (a la izquierda de la arroba; en este caso, persona), y el dominio en el que está (lo de la derecha de la arroba; en este caso, servicio.com). La arroba también se puede leer "en", ya que `persona@servicio.com` identifica al usuario persona que está en el servidor servicio.com (indica una relación de pertenencia).

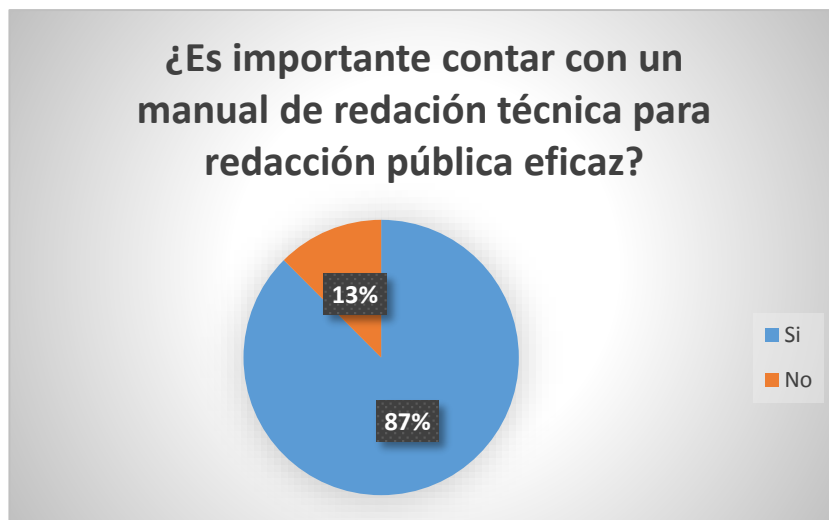
Una dirección de correo se reconoce fácilmente porque siempre tiene la @, donde la @ significa "pertenece a..."; en cambio, una dirección de página web no. Por ejemplo, mientras que `http://www.servicio.com/` puede ser una página web en donde hay información (como en un libro), `persona@servicio.com` es la dirección de un correo: un buzón a donde se puede escribir.

Lo que hay a la derecha de la arroba es precisamente el nombre del proveedor que da el correo, y por tanto es algo que el usuario no puede cambiar. Por otro lado, lo que hay a la izquierda depende normalmente de la elección del usuario, y es un identificador cualquiera, que puede tener letras, números, y algunos signos. Es aconsejable elegir en lo posible una dirección fácil de memorizar para así facilitar la transmisión correcta de ésta a quien desee escribir un correo al propietario, puesto que es necesario transmitirla de forma exacta, letra por letra. Un solo error hará que no lleguen los mensajes al destino. Es indiferente que las letras que integran la dirección estén escritas en mayúscula o minúscula. Por ejemplo, `persona@servicio.com` es igual a `Persona@Servicio.Com`. Cristian García Prada (2010).

5. RESULTADOS OBTENIDOS

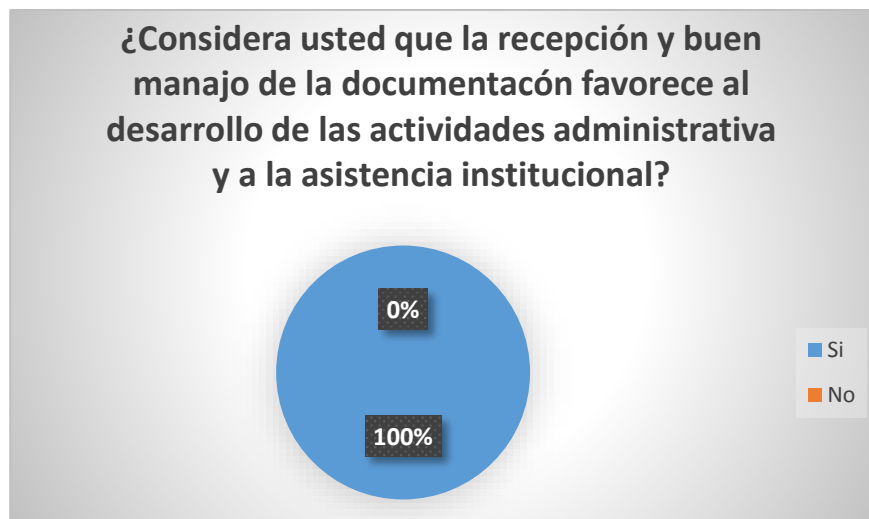
5.1. Pregunta relevante de la variable independiente

¿Es importante contar con un manual de redacción técnica para una redacción publica eficaz?



5.2. Pregunta relevante de la variable dependiente

¿Considera usted que la recepción y buen manejo de la documentación favorece al desarrollo de actividades administrativas y la asistencia institucional?



5.3. ANÁLISIS Y TABULACIÓN

1. ¿Todas(os) las(os) secretarias(os) de la FAC.C.J.S.E están ubicados de acuerdo a su perfil profesional?

Se logró investigar que el 75% de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, NO están ubicadas de acuerdo a su perfil profesional, mientras que el 25% SI se encuentran ubicados de acuerdo a su perfil profesional, y por ello las secretarias de la FAC.C.J.S.E de la UTB, presentan un déficit al momento de redactar los documentos oficiales.

2. ¿Su perfil profesional corresponde al cargo que desempeña?

De acuerdo a los resultados de la encuesta se obtuvo que el 87.5% no están desempeñando un cargo de acuerdo a su perfil profesional, mientras que el 12.5% se encuentra ubicado en un puesto acorde a su profesión y es por esto que la mayor parte de las secretarias no saben manejar correctamente las normas de redacción técnica en los documentos oficiales.

3. ¿Es importante contar con un manual de redacción técnica para una redacción publica eficaz?

De todas las secretarias de la FAC.C.J.S.E de la UTB que formaron parte de la encuesta realizada, el 87.5% de las secretarias respondieron que SI es importante contar con un manual de redacción técnica para estructurar una correcta redacción publica, mientras que el 12.5% NO necesitan de un manual porque ellas si están aptas para realizar su labor ya que se encuentran ubicadas de acorde a su perfil profesional.

4. ¿Tiene dificultad en la aplicación de las normas y técnicas en la redacción de documentos?

Las secretarias de la FAC.C.J.S.E de la UTB, NO presentaron dificultades en la aplicación de las normas y técnicas de redacción de documentos oficiales, ya que el 100% menciono que si se encuentran capacitadas para realizar esta labor.

5. ¿Cree usted que la correspondencia debe redactarse respetando la morfosintaxis y semántica?

El 87.5% de las secretarias respondieron que, SI se debe redactar respetando la morfosintaxis y semántica, mientras que el 12.5% respondió que NO necesitan respetar la morfosintaxis y semántica porque el personal sigue las reglas establecidas en la Institución.

6. ¿Considera usted que la recepción y buen manejo de la documentación favorece al desarrollo de actividades administrativas y la asistencia institucional?

El 100% de las secretarias de la FAC.C.J.S.E de la UTB, consideran que la recepción y el buen manejo de documentos favorecen al desarrollo de las actividades administrativas, para llevar a cabo un desempeño laboral eficiente y eficaz.

6. CONCLUSIONES

Una vez realizada la encuesta a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, tabulados y analizados los datos obtenidos, obtengo las conclusiones que a continuación detallo.

1. La dificultad de aplicación de las normas técnicas en la redacción de documentos propicia varios inconvenientes en las actividades administrativas.
2. Las secretarias no aplican correctamente las normas de redacción técnica en razón que el que el 87.5% no es su perfil profesional, mientras que el 12.5% si tiene el perfil profesional requerido para trabajar de secretaria.
3. La institución no cuenta con un programa programa de capacitación y actualización para fomentar el conocimiento y aplicación de las normas técnicas de redacción, de igual manera no hay un que determine la redacción de documentos en forma técnica.

7. RECOMENDACIONES

Luego de llegar a las conclusiones, me permito sugerir las siguientes recomendaciones.

1. La institución educativa de educación superior debería de diseñar un sistema de selección de personal administrativa que permita direccionar los puestos laborales con el perfil profesional requerido.
2. Tanto la universidad como la facultad a través de departamentos de capacitación planifique cursos, seminarios u otros eventos periódicos de actualización y capacitación en el manejo de software aplicado a la necesidad del área, sea administrativa y docente.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Carrera, R. C. (2014). *Guia para redactar documentos oficiales*.
- Franco, R. (2015). *Importancia de la Redaccion*.
- Herrera, L. C. (2008). *Redaccion Administrativa*. Loja.
- Leon, C. y. (2016). *Cuerpo Auxiliar de la Administracion*.
- Martínez, R. B. (2001). *Redaccion Tecnica*. Mexico.
- Morán, A. L. (2017). *La Redaccion y su Importancia*.
- Prada, C. G. (2010). *Documentos que se manejan en una empresa*.
- Salatino, D. E. (2015). *Tecnicas de Redaccion*. Guatemala.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA: SECRETARIAS DE LA FAC.C.J.S. E DE LA UTB.

1. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. **Nombre del entrevistador:** Rosa Angelica Sobenis Flor
1.2. **Nombre del entrevistado :**
1.3. **Fecha** : Viernes 23 de agosto, 2019

2. OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

En cumplimiento a los procesos de titulación establecidos en los reglamentos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación-Universidad Técnica de Babahoyo, en calidad de egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe; estoy realizando un estudio de caso, cuyo tema es:

REDACCIÓN TÉCNICA Y SU APOORTE EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES.

Unidad de análisis: Secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

3. ACTIVIDADES:

Ante lo expuesto, solicito a usted de la manera más comedida, me conceda unos minutos de su valioso tiempo y, colabore contestando las preguntas que a continuación le formulo.

Dejo expresa constancia de mi imperecedero agradecimiento por su opinión, lo que permitirá desarrollar y concluir con éxito, el estudio de caso.

4. PREGUNTAS

- 4.1. **¿Todas(os) las(os) secretarias(os) de la FAC.C.J.S. E están ubicados de acuerdo a su perfil profesional?**

SI _____ NO _____

- 4.2. **¿En qué institución obtuvo su título profesional y en qué especialización?**

a) _____

b) _____

4.3. ¿Qué características técnicas utiliza para la elaboración de la documentación interna en la institución que labora?

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) _____

4.4. ¿Qué características técnicas utiliza para la elaboración de la documentación externa en la institución que labora?

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) _____

4.5. ¿Qué características o alternativas sugiere para mejorar la redacción de la documentación que se genera en la institución en la que labora?

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) _____

4.6. ¿Es importante contar con un manual de redacción técnica para una redacción publica eficaz?

SI _____ NO _____

4.7. ¿Tiene dificultad en la aplicación de las normas y técnicas en la redacción de documentos?

SI _____ NO _____

4.8. ¿Cree usted que la correspondencia debe redactarse respetando la morfosintaxis y semántica?

SI _____ NO _____

4.9. ¿Considera usted que la recepción y buen manejo de la documentación favorece al desarrollo de actividades administrativas y la asistencia institucional?

SI _____ NO _____

ANEXO 2



Figura #1: Unidad de Análisis: secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

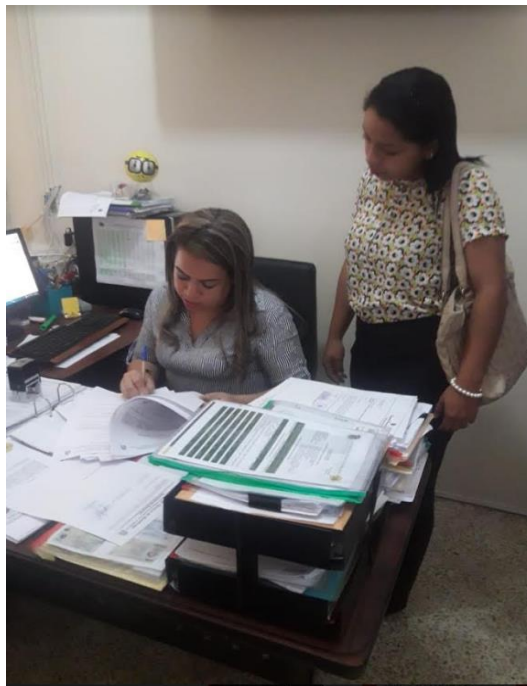


Figura #2: encuesta realizada a la secretaria de la FAC.C.J.S. E de la UTB, la Abg. Isela Berruz Mosquera

ANEXO 3

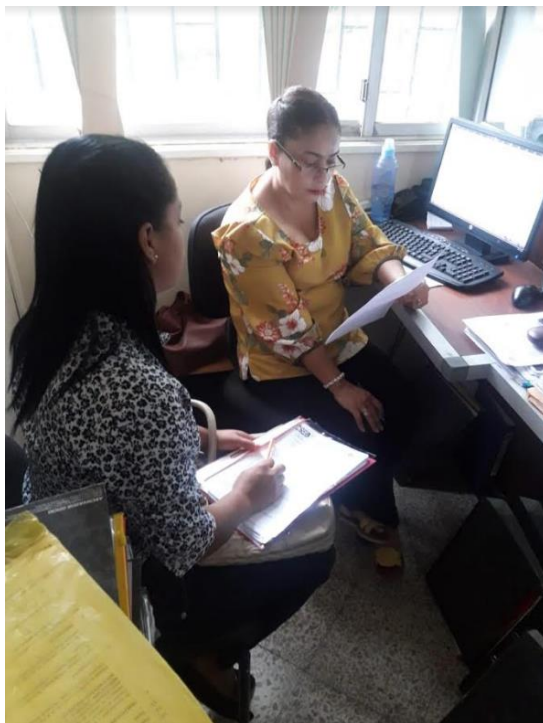


Figura #3: encuesta realizada a la secretaria de la carrera de Comunicación Social.



Figura #4: encuesta realizada a la secretaria de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

ANEXO 4



Figura #5: encuesta realizada a la secretaria de la carrera de Psicología Clínica.



Figura #6: tutorías sobre el estudio de caso, docente tutor Msc. Hugo Villamarín Lara.