



Noviembre 2019 - ISSN: 2254-7630

LA REDACCIÓN TÉCNICA: UN RECURSO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, PERIODO ABRIL –AGOSTO 2019

AUTORAS: Karen Denisse Celorio Centeno,

egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí;

Mg. Jenny Giselle Cobacango Villavicencio,

docente titular tiempo completo de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, correo: gcobacango@utm.edu.ec;

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Karen Denisse Celorio Centeno y Jenny Giselle Cobacango Villavicencio (2019): “La redacción técnica: un recurso del desempeño laboral de la secretaria ejecutiva, periodo abril –agosto 2019”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (noviembre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/11/redaccion-tecnica.html>

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo “Analizar la importancia de la Redacción Técnica en el desempeño laboral de la Secretaria Ejecutiva periodo Abril – agosto 2019”, para ello aplicó una investigación mixta cuali-cuantitativa, con una metodología descriptiva y analítica, con los métodos bibliográficos, estadísticos, explicativos, apoyados de las técnicas Recopilación Documental, encuesta online y la entrevista y con los instrumentos de la guía de encuesta, guía de entrevista y ficha bibliográfica, a un total de 32 graduados en Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí. Se aplicó dos cuestionarios uno de autoevaluación usando la escala de Likert y otra de entrevista estructurada a secretarias graduadas. Los resultados indicaron que ellas tienen un nivel de medio a bajo en cuanto a conocimientos sobre la redacción, las razones: falta de interés, poca práctica, mal uso de las reglas ortográficas y los signos de puntuación, escaso hábito de lectura y el no uso del diccionario, esto se siente más cuando están en sus trabajos y les toca hacer informes, comunicaciones, oficios entre otros. En las encuestas aplicadas a los docentes ellos sostienen que entre las falencias mostradas en el aula de clases están que cuando redactan no revisan las normas ortográficas, usa términos obsoletos y con redundancia que no van de acuerdo a las nuevas tendencias y términos modernos que deben aplicar.

Palabras claves: Secretaria Ejecutiva, Universidad Técnica de Manabí, Desempeño en la redacción, La técnica de la redacción en las secretarías.

SUMMARY

The objective of the research was to “Analyze the importance of Technical Writing in the work performance of the Executive Secretary from April to August 2019”, for this purpose a mixed

qualitative-quantitative investigation was applied, with a descriptive and analytical methodology, with bibliographic methods, Statisticians explanatory, supported by the techniques Documentary Collection, online survey and interview and with the instruments of the survey guide, interview guide and bibliographic record, a total of 32 graduates in Executive Secretariat of the Technical University of Manabí. Two self-assessment questionnaires were applied using the Likert scale, and another structured interview to graduated secretaries. The results indicated that they have a medium to low level of knowledge about writing, the reasons: lack of interest, poor practice, misuse of spelling rules and punctuation, poor reading habits and non-use from the dictionary, this feels more when they are in their jobs and they have to make reports, communications, trades, among others. In the surveys applied to teachers they argue that among the shortcomings shown in the classroom are that when they write they do not review the spelling rules, they use obsolete and redundant terms that do not go according to the new trends and modern terms that should apply.

Keywords:

Executive Secretary, Technical University of Manabí, Writing performance, The writing technique in the secretaries.

INTRODUCCIÓN

Antes de iniciar con la investigación fue necesario definir que era la redacción, esto enfocado desde la aplicación secretarial y desde ahí poder abrir el abanico de intereses y enmarcar el resultado de lo que se busca por ello para Díaz (2010) “La palabra redacción proviene del término latino redacto y hace referencia a la acción y efecto de redactar (poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado con anterioridad”. (p. 14), es decir para poder redactar se debe tener una serie de pasos indispensables que implica una idea clara, un estilo de información, un momento, un espacio y un público determinado. De ahí que redactar es considerado como un arte sobre todo a nivel de empresas e instituciones donde se estilan diferentes contenidos como: oficio, circular, memorándum, actas, entre otras que se convierten en mensajes que piden o entregan información sobre temas diversos. (Londoño, 2014)

Por esa complejidad esta permite concebir, redactar, editar y publicar documentos con información clara y concisa para el mercado de destino, el cual debe estar claro y conciso, esto implica que este bien redactada, sin errores gramaticales, aplicando reglas ortográficas, uso de sinónimos y antónimos, estilo, creatividad, que se adquieren durante el proceso de aprendizaje en la formación profesional, de esta manera queda claro que la habilidad para redactar no se aprende por presiones, ni viene por destreza de familia, sino que es el aprovechamiento de conocimientos a través de una enseñanza formal y académica, que le permiten desenvolverse en forma eficaz y eficiente (Miró 2011)

Las labores administrativas manejan mucho el tema de la redacción indistintamente de la actividad que realice, por lo tanto demanda de sus empleados un nivel de compromiso y habilidades necesarias en todas las actividades que desempeñe pues no solo aporta al crecimiento individual sino que también está con la productividad organizacional, por tal razón todo el talento humano que ejecuta las labores de asistentes administrativos, contables y secretariado, deben poseer un sin número de cualidades y aptitudes que les permitan el correcto desenvolvimiento dentro del puesto de trabajo. (Mora, 2009).

Es así que la formación de la secretaria va en función del desarrollo de habilidades y destrezas de carácter: técnico como manejo de archivo, control de agenda, distribución de tiempos, de crear, innovar e implementar proyectos. Preparar presentaciones de productos a proveedores y clientes, realizar eventos entre otros; personales esto implica: lo emocional, el carácter, comportamiento,

responsabilidad, confidencialidad y compromiso organizacional se evidencia en las mismas. (Orozco, 2018)

Actualmente en el Ecuador la secretaria se ha convertido en la imagen de la institución por la función, dinamismo, entrega y profesionalismo que ejerce mientras cumple sus funciones, no solo en cuanto al cumplimiento de actividades inherentes a la empresa, con el jefe y compañeros de trabajo, sino que también aporta a la atención del cliente externo, a escuchar, informar, asesorar, dirigir sus necesidades y demandas, por ello tiene sobre todo desarrollada habilidades sobre el buen manejo de las relaciones, el afrontamiento eficaz a los retos de la vida diaria y la construcción permanente de su imagen apropiada a la empresa que representa. Es un componente humano que intercede y equilibra lo técnico con lo personal asertivamente, con sinergia para todas las actividades y de forma decisiva en el funcionamiento de la misma en lo laboral, relacional y emocional. (Cedeño y Jurado, 2015).

DESARROLLO

REDACCIÓN

Conceptualmente está definida como el proceso de composición para elaborar escritos de diferentes contextos: personales, sociales, culturales, profesionales, con coherencia, cohesión y corrección gramatical. (Apolo, Murillo y García, 2014). Así mismo también es la manera como se argumenta, informa, persuade, agradece, promueve o solicita una actividad, un estado, un proceso combinando palabras, frases, periodos, párrafos, textos, entre otros. Por ello para realizar una buena redacción es necesario tener en cuenta:

- Claridad, tanto de ideas como conceptos combinados y expresando una idea en concreto.
- Precisión, del asunto, sin omitir conceptos, pero tampoco abusar de los datos.
- Propiedad, usando las palabras correctas, construyendo las frases según las reglas gramaticales y usando vocablos adecuados en razón del significado, la escritura y la pronunciación de las palabras.
- Concisión, al momento de describir los pensamientos, ideas y conceptos en razón del tema propuesto con la menor cantidad de palabras.
- Sencillez, en la redacción de las ideas, conceptos, hechos y aportaciones, siendo naturales en su lenguaje, con frases y palabras simples son rebuscamientos ni tecnicismos inútiles.
- Asertividad, al momento de redactar, en razón de lo que se quiere decir, es oportuno en lo que se expresa, aplicando frases o palabras apropiadas en razón de lo que quiere indicar y es válido en diferentes contextos: en el trabajo, en la escuela, en el hogar o en cualquier otro lado.
- Tono y fuerza, cuando redacta la intensidad y profundidad de lo escrito, es la forma y la fuerza que sus palabras dan a lo que se quiere expresar, el uso correcto de los signos de puntuación es necesario en este aspecto.

Otro autor, Miranda (2010), agrega el dominio y la habilidad, pues considera que aprender a redactar requiere práctica y manejo de técnicas de escritura que le hacen expertos en la materia, por ello la formación es continua y permanente con responsabilidad y conciencia de manera que todos quienes escriban y lean puedan entenderse.

Para ello la redacción tiene etapas básicas a considerar:

1. Descripción: el cual permite caracterizar algo o alguien de forma completa y concisa.
2. Narración, donde se describe como sucedió algo, es contar, relatar características principales de forma dinámica, atractiva y concreta.
3. Exposición, la cual desarrolla una idea o conjunto de ellas con el objetivo de informar, opinar, criticar, comentar, definir, explicar e interpretar de manera objetiva, responsable y exacta.
4. Argumentación, en la exposición se distingue el porqué de las cosas, es demostrar, comprobar y convencer un objetivo básico, es donde se afirma o niega algo.

5. Diálogo, consiste en escribir una conversación. Entrevista o interrogatorio de manera natural, ágil y significativa.
6. Resumen, donde se procura reducir lo posible un contenido, su texto, conferencia o carta debe ser lo más exacta posible, breve, coherente y precisa.

Para ello se debe tener en cuenta de manera muy responsable los vocablos que se utilizan, sobre todo en el castellano donde se sabe que por la amalgama de palabras y las contraposiciones al significado de las palabras muchas tienen varios significados (Salatino, 2013). Se pueden y deben identificar al momento de redactar algunos grupos de palabras productos de estas mezclas como los dice el Saad (2010):

- Anglicismos: palabras provenientes del inglés. Por ejemplo: mitin, béisbol, fútbol.
- Arabismos: palabras provenientes del mozárabe. Por ejemplo: azucena, alhelí, atalaya.
- Galicismos: palabras provenientes del francés. Por ejemplo: flecha, calle, jardín, duque.
- Italianismos: palabras provenientes del italiano. Por ejemplo: piloto, sotana, escolta.
- Indigenismos: palabras provenientes de lenguas indígenas americanas. Por ejemplo: cacique, maíz, cacao, chocolate, tabaco.

Otro de los aspectos que se debe considerar al momento de redactar es la acentuación para ello Sánchez, (2009) indica los más usados:

- Acentuación General: Agudas (canción, corazón, compás), graves (árbol, cráter), esdrújulas (cúpula) sobresdrújula (cuéntamela).
- Acentuación Diacrítica: mi-mí, tu-tú, el-él, te-té, de-dé, se-sé, si-sí, mas-más, o, aun-aún, solo.
- Acentuación Enfática: ¿Qué hora es? ¡Qué invierno aquel!
- Acentuación en Monosílabos: di, vi, ti, dio, vio, fe, fue, fui, guion.

Y no se debe pasar por alto los vicios de la dicción o de la palabra la cual no es otra cosa que las transgresiones del idioma, tiene que ver con la gramática y su buen uso que también intervienen al momento de redactar y que es necesario cuidarse de ellos Santamaría, (2009) indica:

- Fonético,
- Ortográfico,
- Morfológico,
- Sintáctico y/o Semántico.

De la misma manera los signos de puntuación son herramientas fundamentales al momento de expresar los contenidos de un escrito en una redacción, pues como lo dicen Viera (2014) "Un texto sin signos de puntuación sería una masa informe de palabras, difícil de manejar y entender", constituyen en la presentación gráfica de las pausas, los cambios de entonación, los ascensos y descensos de los pensamientos así como la expresión oral de lo escrito, lo que hace que el texto sea cohesionado, se relacionen y complementen entre si y se tenga cohesión entre lo que se refiere o se alude de algo, permitiendo continuidad en la información. (Slomovitz, 2019).

Por otra parte, también es necesario atender algunas consideraciones al momento de redactar:

- La redacción se efectúa en tercera persona;
- Debe crear un esquema mental o escrito de los elementos y orden en que presentarán las ideas.
- Los temas o sub temas que representan el inicio de una estructura progresiva de información debe ir acompañada de una introducción corta, que permita involucrar e interesar al lector.
- Debe evitarse el uso constante de una misma palabra, ya sea, en un párrafo o en un grupo de estos.
- Suprimir el uso excesivo de palabras técnicas o rebuscadas que limiten la comprensión de lo que se escribe.
- No deben utilizarse palabras de un lenguaje vulgar, corriente o soez.

- Aplicar en todo momento el uso apropiado de sinónimos con el propósito de agregar creatividad y dinamismo al informe.
- Utilizar el parafraseo para suprimir la repetición de palabras, ideas, frases u oraciones que conlleven o expresen lo mismo.
- Cuando se esté plasmando una idea no la cambie hasta que se concluya a fin de evitar cortes que producen incertidumbre sobre lo que se quiso expresar y que además restan elegancia y seguimiento de la redacción.
- Un buen Diccionario no debe faltar nunca en la mesa de trabajo del escritor [o del editor]. Se recomienda el uso de un Diccionario etimológico y de sinónimos.”

Redacción Técnica

Cuando se diferencia de la redacción en general es por el contenido técnico que debe tener en razón del campo general de la ciencia y de la profesión que se usa, por ende, es un documento o escrito con ciertas características al momento de su exposición escrita, entre sus características resalta Salazar (2010) las siguientes:

- Una de ellas es su aspecto formal; puede ser de anteproyecto, informe, avances, peticiones, dedicatorias, agradecimientos, propuestas entre otros.
- Su estilo es diverso y puede ser en voz pasiva.
- Existen ciertas formas de auxiliares gráficos, como, por ejemplo: gráficas y diagramas.
- Tiene una alta concentración de determinadas técnicas de presentación, en particular, definiciones, descripción de mecanismos, descripción de procesos, clasificación e interpretación; muchas veces varias de ellas en un solo informe.
- Otra de las características de la redacción técnica es su punto de vista científico.
- La redacción técnica es imparcial y objetiva, clara y exacta en la presentación de la información.
- Usa un vocabulario científico y técnico, pues los escritos técnicos en su mayoría están dirigidos a un público específico.
- Puede ser dividida en dos partes o aspectos: 1. Los productos finales, como los informes, que son paquetes concretos que se entregan a un destinatario; 2. Las habilidades que intervienen en la preparación del producto final.
- Los productos finales de la redacción técnica son fruto del trabajo de una acción concreta y de una situación actual.

Por ello los productos finales de la redacción técnica como lo indica el Salatino (2013) son los siguientes:

- Cartas de negocios.
- Varios tipos de informes: anteproyectos, informes de avance, informes finales y otros.
- Artículos para revistas técnicas.
- Resúmenes.
- Manuales.
- Folletos.
- Propuestas.
- Memorándum.

Con esto se desarrollan habilidades que requieren atención particular como las siguientes: (Miró 2011)

- Estilo técnico
- Redacción de introducciones
- Uso de transiciones
- Existen ciertas técnicas que el escritor técnico usa frecuentemente, aunque no son exclusivas de la redacción técnica y que son partes importantes de un todo (por ejemplo: de una carta o acta).
- Consecuentemente el autor técnico debe conocerlas. Las más importantes son la definición, la descripción de mecanismos, la descripción de procesos y la clasificación.

- Un documento presenta y explica una única manera de tener un escrito coherente: marcas una línea y todo va en una misma dirección. Si no es así tienes un escrito que se desparrama en varias direcciones y que es difuso y poco satisfactorio.

Secretaria Ejecutiva

Mucho se habla sobre los roles y funciones de la Secretaria Ejecutiva moderna sobre todo en el ámbito empresarial, pues las expectativas tanto de sus empleadores como de sus compañeros de trabajo son amplias, entre las que predominan el dominio de la redacción como lo explica Sevilla (2016), es necesario “que aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación extensa, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara”, por lo que se debe considerar en su formación este elemento fundamental de preparación.

La secretaria es la imagen de la institución, en todo su entorno laboral debe destacar como persona cuando escribe y recibe correspondencia, archiva los documentos, organiza la administración de una empresa, entre otras actividades. (Puertas, 2017)

Esto indica que es necesaria una coyuntura con su profesionalización, entre la sabiduría básica que la gestión empresarial necesita, con las cualidades personales en las que se demuestre su buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional; de ahí que es necesario capacitación constante sobre la redacción de comunicaciones oficiales. (Mora, 2009). Esta alta preparación les promueve de herramientas para crear, innovar e implementar ideas, cartas, actas, proyectos, para: presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos y atender a proveedores y clientes. (Londoño, 2014). En conjunto con el factor emocional: confidencialidad, espontaneidad y el de dar solución a las diferentes situaciones problemáticas, siendo el componente humano necesario en una empresa. En resumen, el perfil de una secretaria moderna como lo sostiene Guaneros (2014) esta:

- Personalidad equilibrada y proactiva.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Capacidad de crear, innovar e implementar.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Espíritu de superación.
- Flexibilidad.
- Sentido de humor.
- Resistencia física y nerviosa.
- Agudeza visual.

Así mismo entre los conocimientos técnicos propios de sus roles y perfiles están: (Cedeño y Jurado, 2015)

- Técnicas de archivo.
- Técnicas de oficina.
- Digitación computarizada.
- Uso apropiado del teléfono y/o celular.
- Manejo y organización de la agenda.
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
- Manejo adecuado de documentos.
- Conocimiento y dominio del idioma del país.

Por ende, debe conocer Según Galván, (2017) ciertas materias estándares que garanticen la tecnificación de su profesión como:

- Mecanografía.
- Ofimática.
- Ortografía y gramática.
- Claridad y condición.
- Caligrafía.
- Archivo.
- Idiomas extranjeros.
- Matemática financiera.
- Contabilidad.

Consolidada con la formación es necesario que estos profesionales reciban actualizaciones y formación constante en “cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara, además de una muy buena educación que le facilitara su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial”. (Parera, 2009).

Redacción como recurso de la Secretaria Ejecutiva

En una secretaria ejecutiva redactar es una condición fundamental al momento de realizar sus actividades diarias, pues es la encargada de realizar escritos sobre todas las situaciones de la empresa a sus jefes, compañeros de trabajo, empresas externas de manera lógica, ordenada, con coherencia, claridad y belleza. (Sevilla, 2016). Es así que Uchubanda (2019) indica unas reglas fundamentales para que las secretarias realicen una buena redacción:

- Contar con un diccionario de la lengua (y uno de sinónimos si es posible).
- Dominar la tildación básica.
- Conocer lo suficiente de la puntuación elemental.
- Recordar algunas otras normas ortográficas (ya explicitadas en párrafos anteriores, pero necesarias para recordarlas en este apartado.)

La secretaria debe ser consiente que cuando se indica que debe redactar una información y/o comunicación es necesario identificar el estilo pues puede ser: circular, memorándum, actas, solicitudes, informes, cartas, donde según su contenido debe ir dirigido a diversas áreas internas y/o externas de la empresa como: ventas, contabilidad, bodegas, gerencias, jefaturas, ministerios y otros. Su buena distribución en cuanto a información es de importancia dentro de sus actividades secretariales en pro del rendimiento y productividad del gerente y por ende de la empresa. (Singer, 2014)

En una empresa de servicio y/o producción la secretaria debe tener en cuenta dos tipos de redacción una es la básica y otra la comercial.

Es básica cuando se cumple la función de informar o comunicar situaciones, decisiones, acciones y planeaciones laborales, sociales, culturales, deportivas, festivas entre otros. Para ello se debe tener en cuenta algunas directrices: (Slomovitz, 2019)

- Las palabras son los utensilios, la herramienta del escritor.
- La base es el conocimiento del vocabulario.
- Se deben emplear palabras exactas, propias y adecuadas.
- Se debe cuida el lenguaje evitando lo corriente o soez.
- Debe expresar el propósito claro por ello debe usarse la creatividad y dinamismo.

Se llama comercial cuando ya los escritos van dirigidos:

A empresas, organizaciones o personas, que envían a otras para comunicar mensajes formales, oficiales o confidenciales, sus objetivos son los de vender, comprar o permutar; brindar información comercial de la empresa o de sus productos y servicios; solicitar información; iniciar relaciones comerciales; solicitar el pago de una cuenta pendiente; dar acuse de recibo; comunicar ofertas especiales (bonificaciones, descuentos, cupones de sorteo); realizar contactos comerciales; presentar agradecimientos, reclamos o quejas; brindar información, respuestas o soluciones varias; informar acerca de los movimientos, entre otros. (Silva, 2018)

Por ello es de cuidar estos tipos de documentos, ya que no deben ir mal redactados, por la confianza y validez que se le dará por parte de quien lo recibe, su presentación y redacción en muchos casos servirá para que se mantengan o recobrar relaciones comerciales o de negocios (Guaneros, 2014). Se debe sobre todo atender la excelente ortografía; tener claro lo que se escribe, ser revisado varias veces antes de ser enviado, entre otras acciones. (Parera, 2009)

Londoño, (2014), sostiene que:

La redacción de documentos oficiales, gubernamentales, comerciales o sociales exige ser trabajados desde adentro, partiendo de los principios fundamentales que la rigen, de un verdadero concepto de lo que es y para qué sirve, de un enfoque correcto del asunto que la motiva, del objetivo que ha de perseguir, de la actitud inteligente que ha de adoptar el redactor y de lo que correctamente ha de ser su contenido y su forma. (p.18)

Por ello en la época estudiantil se debe reforzar que la comunicación escrita es muy importante e imprescindible para las relaciones sociales, oficiales o comerciales de la institución o empresa, motivos por el cual debe prestar mucha atención a su redacción, de ahí que las técnicas para su realización se recalca siempre el lenguaje con coherencia, precisión, claridad, brevedad, armonía, sin olvidar de utilizar un lenguaje sencillo y elegante que garanticen comprensión del mensaje al público a quien va dirigido, sobre todo si en estos documentos va su redacción.

Por ende, entre sus características mencionadas por Apolo, Murillo y García (2014) están:

- Claridad.
- Brevedad.
- Unidad Temática.
- Precisión.
- Sencillez.
- Coherencia.
- Cohesión.
- Agilidad.
- Prudencia.

Los elementos que garantizan una redacción básica y comercial según Díaz (2015) menciona:

- Adecuación
- Coherencia
- Cohesión
- Corrección gramatical

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se planificó y desarrolló con un corte mixto cuali-cuantitativa, donde se aplicó una metodología descriptiva y analítica, donde se usaron los métodos bibliográficos, estadísticos, explicativos, apoyados de técnicas como la Recopilación Documental, encuesta online y la entrevista y con los instrumentos de la guía de encuesta, guía de entrevista y ficha bibliográfica, se contó con una población por los 32 graduados en secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en el periodo octubre de 2018 – febrero 2019. Se estructuró dos cuestionarios uno de autoevaluación usando la escala de Likert, y otra de entrevista estructurada a secretarias graduadas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de Likert se apoyó en los contenidos de los test de Lecto – escritura y redacción de TECOLEIN (2018), aplicados en España para evaluar el grado de eficiencia y eficacia de las secretarias en las actividades de redacción y planificación de programas y proyectos, está formado por 15 preguntas de reflexión y que tiene la siguiente escala de medición: Siempre (5); casi

siempre (4); neutral (3); casi nunca (2); nunca (1). Los resultados de las mismas se evidencian en el cuadro No. 1

Cuadro No. 1

Test para medir el grado de aplicación de las técnicas de redacción a las graduadas de Secretariado Ejecutivo en el periodo 2018 – 2019.

ÍTEMS	5	4	3	2	1
Realizó lecturas frecuentes sobre temas varios	35%	25%		40%	
Aplico las reglas de ortografía al momento de redactar o escribir	35%	40%	10%	15%	
Uso diccionario o buscador de palabras mientras redacto			40%	35%	25%
Analizo el contenido de lo escrito		48%	25%	27%	
Tomó apunte de las ideas y necesidades de mis jefes antes de redactar	48%	42%	10%		
Presento un borrador de lo escrito a mis superiores	60%	30%	10%		
Aplicó los diversos tipos de redacción que conozco		45%	32%	23%	
Acepto y aplico las correcciones que me hacen los demás	28%	32%	36%	4%	
Usualmente me autoformo en temas de redacción y lectura		35%	20%	12%	33%
Diseño programas según esquema sugeridos por los demás	21%	19%	23%	35%	2%
Suelo preguntar cuando no entiendo lo que se necesita escribir	20%	18%	32%	15%	15%
Aplico el corrector de ortografía antes de imprimir un trabajo	58%	35%	7%		
Elaboro plantillas varias para redactar o escribir diversos textos	21%	15%	14%	32%	18%
Los contenidos de la universidad sirven en el ejercicio profesional	45%	21%	18%	16%	
Establece la diferencia entre la redacción básica y la comercial	48%	45%	7%		
Utilizo los diferentes medios de información y comunicación	94%	6%			

Fuente: Graduadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo

Responsable: Las autoras

Para entender los resultados en la encuesta aplicada a las graduadas la cual de manera anónima, se puede leer que las mismas en un 55% siempre aplica diversas formas de redacción sobre todo cuando es necesario presentar sus trabajos o son parte de sus actividades diarias a sus jefes, esto indica que en ellas desde el ámbito profesional consideran que es necesaria la preparación, formación, elaboración y entrega de su trabajo de manera eficiente y están claras que para eso es necesario aplicar todo lo que le han enseñado; un 25% manifiesta que se lo aplican pero no en todos los momentos, pues en muchos de los casos la presión, el tiempo, la cantidad de trabajo y la poca participación de los demás en sus actividades dificultan que se realicen actividades tan prolifas y con tantos cumplimientos; el 15% se mantiene neutral es decir si es importante y lo hacen cuando pueden, el 10% no lo hacen pues a veces es necesario vivir solo el día a día y las opciones que se presentan se aprovechan, es difícil en un momento tan complejo de evolución social quieren hacer las cosas detalladas y con tanta disciplina, y el 5% no lo hacen ni lo practican nunca, ya que no es importante dentro de las actividades que realizan, lo hicieron cuando eran estudiantes pero que ahora no es necesario porque sus actividades diarias no lo requiere.

Esto nos indica que las encuestadas tiene un nivel regular de preparación en cuanto a los temas de redacción básica, sus principales dificultades están en cuanto al: desconocimiento de las técnicas de redacción, mal uso de las reglas ortográficas y los signos de puntuación, el hábito de lectura y el no uso del diccionario. No obstante, es de recalcar que son pocos los estudiantes que poseen buenas habilidades y destrezas para realizar una redacción eficiente, lo que es evidenciado en sus actividades laborales, pues sienten que están bien pero que necesitan expresar con claridad, coherencia y sencillez sus ideas, lo cual les permitirá sobre todo desarrollar el uso correcto de la palabra y reafirmar la comprensión y producción textual de la competencia comunicativa del estudiante.

En la entrevista aplicada a un total de 10 graduadas, ellas consideran que tienen grandes deficiencias en la redacción pero no por falta de formación en las aulas universitaria, sino porque

no han adquirido hábitos de estudios sobre todo en la lectura y la escritura; importante en la sociedad, donde los medios tecnológicos han facilitado las cosas que en muchos casos se confiaba en lo fácil de su uso de manera mecánica pero no se analiza ni se fomenta la reflexión en las cosas que se escriben intentando comunicar e informar. Solo cuando se están en funciones es que se nota la deficiencia y se comienza con la autoformación y preparación.

Además consideran que desde el colegio se debe generar nuevas estrategias de enseñanza, de manera que se genere hábitos de lectura y escritura primero manualmente antes de entrar en la era digital para que se sienten bases necesarias en el lenguaje como es la escritura, ortografía, reglas de redacción, técnicas de escritura entre otras, ya que con ello se promueve agilidad en los aprendizajes y por ende mayor capacidad, eficiencia y eficacia en las laborales que realizan no solo para las secretarías sino para las personas en general sin importar la profesión que realiza.

Los docentes encuestados indicaron que una de las falencias presentes en los estudiantes universitarios es la escasa o casi nula práctica de la lectura como hábitos de estudios, lo hacen porque es parte de un cumplimiento a nivel de contenidos, en muchos casos sin interés y de manera mecánica, lo que dificulta que tengan mayores formas de expresión que se evidencian en los trabajos que presentan, así como al momento de realizar exposiciones en el curso, son muy mecánicos, memoristas pero no analizan ni discernen una información, haciendo compleja la alineación y en muchos casos esto es causal de bajos rendimientos y deserción escolar. Es necesario desde los primeros niveles de enseñanza incentivar a la lectura, la escritura y debates en el aula de clase que les permite reflexionar, analizar, describir e interpretar hechos, acontecimientos y situaciones de manera correcta y oportuna.

CONCLUSIONES

El análisis del trabajo empírico indica que las graduadas tienen un nivel de medio a bajo en cuanto a conocimientos sobre la redacción debido a la: falta de interés, poca práctica, el mal uso de las reglas ortográficas y los signos de puntuación, escaso hábito de lectura y el no uso del diccionario, esto tiene varias causas entre las que sobresalen la poca puesta en práctica de lo estudiado en la universidad, el exceso de trabajo y responsabilidades dentro de su ámbito competitivo, en otros casos el desinterés por no estar ejerciendo su actividad que le hace sentir que no es necesaria.

Para quienes están ejerciendo su profesión denotan estas falencias y poca destreza al momento de cumplir con sus responsabilidades laborales, sobre todo en lo que concierne a la redacción de comunicaciones escritas, incidiendo notablemente en su trabajo y en el desarrollo de la empresa, ya que al no tener clara las técnicas de redacción no pueden elaborar un documento, por ende, no atiende las necesidades con exactitud en la organización, la escritura y las ideas. Cuando redactan no revisan las normas ortográficas, usan términos obsoletos y con redundancia que no van de acuerdo a las nuevas tendencias y términos modernos que se deben aplicar.

BIBLIOGRAFÍA

Apolo, D., Murillo, H., y García, G. (2014). Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad. Quito: Editorial FCSC.

Cedeño, S. y Jurado, E. (2015). La Redacción Básica y Comercial en la formación profesional de los y las estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí, Periodo 2014. Tercer nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo. Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, carrera de Secretariado Ejecutivo.

Díaz, J. (2015). Tecnologías de Información y Comunicación e Inclusión social. Lima: GRIN Verlag.

Díaz, R. (2010). Redacción Técnica. 3rd ed. México: Instituto Politécnico Nacional.

- Escoto, L. (2010). Texto de Redacción Científica. 1st ed. Nicaragua: Universidad Nacional Agraria, Facultad de Desarrollo rural, Departamento de Desarrollo Rural, Área de Idiomas.
- Galván, C. (2017). Administración y Gestión de las Comunicaciones de la Dirección. Madrid: Editorial Cep.
- Guarneros, I. (2014). Más Competitivas que Pequeñas: Imagen corporativa a la medida de su empresa. México: Grupo Editorial Patria.
- Londoño, C. (2014). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz. Madrid: Fundación Confemental.
- López, C., Regla, I. y Armenteros, I. (2011). Redacción y edición de documentos. 1st ed. La Habana: ECIMED, pp.45-68.
- Martín, J. (2016). Gestión del Tiempo, Recursos e Instalaciones. Madrid: Editorial Cep.
- Miranda, A. (2010). Apuntes de la Redacción Comercial-CFT SIMÓN BOLIVAR.
- Miró, J. (2011). Manual de Escritura Técnica. 1st ed. España.
- Mora, C. (2009). Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate
- Muñoz, M. (2018). Protocolo empresarial. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Navarrete, M., y Arguedas, L. (2015). Gestión de la documentación jurídica y empresarial. Madrid: Editex.
- Orosco, L. (2018). Estudio Integral de la Nómina. México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Parera, C. (2009). Manual de perfeccionamiento para la Secretaria. 2da. Edición. Barcelona.
- Puerta, L. (2017). Análisis del mundo laboral y gestión de las relaciones laborales. Madrid: Nobel. S.A.
- Saad, A. (2014). Redacción. México: Grupo Editorial Patria. 16
- Salatino, E. (2013). Técnicas de Redacción. 1st ed. Guatemala: Universidad de San Carlos Guatemala, pp.15-28.
- Salazar, A. (2010). La Redacción: Conceptos, características, sus fases. Concurso de Oposición para la plaza de Profesor Asociado de Tiempo Parcial en la Unidad Xochimilco de la UAM. Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad de Xochimilco, División de Ciencias Sociales y Humanidades.
- Sánchez P, (2009). Escritura y Redacción Comercial, Editorial Editex. Barcelona – España.
- Santamaría, I. (2009). Terminología, funciones, definiciones. España.
- Sevilla, I. (2016). Un nuevo reto de la Ejecutiva Módena.
- Silva, J. (2018). La Gestión Y el Desarrollo Organizacional. Alicante: Editorial 3ciencias.
- Singer, B. (2014). El código de honor de un equipo de negocios exitoso. México: Ediciones Aguilar.
- Slomovitz, D. (2019). Guía de la Redacción Técnica. 2nd ed. Montevideo - Uruguay: TRILCE, ediciones.

- Uchubanda, A. (2019). Las técnicas Secretariales y su incidencia en el entorno laboral de las secretarías en la Empresa PRONACA de Santo Domingo de los Tsáchilas. Tercer nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe. Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, Modalidad Presencial.
- Ullguari, D. (2015). El rol de la Secretaria Ejecutiva en la redacción de comunicaciones oficiales para el óptimo desarrollo administrativo. Tercer nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo. Universidad Técnica de Machala.
- Velázquez, L. (2016). Desarrollo de Habilidades en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación: DHTIC. Puebla: Luis Enrique Velázquez Perea.
- Viera, L. (2014). Técnicas de recepción y comunicación. ADGG0208. Málaga: IC Editorial.
- Zapata, I, (2009). Manual de la Secretaria Ejecutiva, Editorial Océano, Barcelona España. Volumen I, MCMLXXXIV.