



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

**TÉCNICAS SECRETARIALES PARA EL DESEMPEÑO PROFESIONAL
DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARIAS DE
LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL
ECUADOR SEDE IBARRA- PROPUESTA
ALTERNATIVA**

Tesis previo a la obtención del título de
Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORAS:

BRACHO GONZALEZ ANDREA
CASTRO TERÁN LETICIA

DIRECTORA:

DRA. LUCIA LOPEZ

Ibarra, 2009

DEDICATORIA

Dedico este proyecto y toda mi carrera universitaria a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para seguir luchando por mis anhelos, a mis padres René y Clemencia por darme la vida y la paciencia que han tenido para apoyarme en mis decisiones, a mis hijos Nahomi y Thomás por ser mi inspiración de superación y por el cariño que me brindan día tras día, a mi esposo William por compartir mis sueños, por el apoyo incondicional y sacrificios que hemos vivido juntos. A todos gracias por su amor y apoyo.

Andrea Bracho González.

A Dios que con su infinito poder y sabiduría supo guiarme para enfrentar todos los obstáculos que se presentaron a lo largo de esta experiencia.

A mi madre que con su cariño, paciencia y comprensión me apoyó constantemente para que pueda culminar con mi meta.

A mi esposo e hijo por el sacrificio que representó al continuar mis estudios en desmedro de la compañía, atención que necesitaban.

Leticia Castro Terán.

AGRADECIMIENTO

Quemos dejar constancia de nuestro agradecimiento por la finalización de este trabajo primero a la Universidad Técnica del Norte por permitirnos cumplir nuestro anhelo de superación, de manera especial a la Dra. Lucía López por la ayuda incondicional, por compartir sus conocimientos y experiencias con nosotras con sus consejos nos ha ayudado a finalizar con éxito este trabajo y cumplir con el sueño de superación.

También queremos agradecer a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, por abrirnos las puertas para la realización de esta investigación.

PRELIMINARES

Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	iii
Indice.....	iv
Resumen	vii
Introduccion	viii

INDICE

<i>CAPÍTULO I</i>	1
1. <i>EL PROBLEMA</i>	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Formulación del Problema	2
1.4. Delimitación del Problema	3
1.5. Objetivos.....	3
1.6. Justificación	4
<i>CAPITULO II</i>	5
2. <i>MARCO TEORICO</i>	5
2.1 Fundamentación Teórica	5
Introducción:	5
Desarrollo y Modernización:.....	5
2.1.1 Orígenes del oficio de la secretaria	6
2.1.2 El secretariado en la actualidad	7
2.1.2.1 Secretariado ejecutivo	8
2.1.2.2 Secretariado administrativo	8
2.1.2.3 Secretario comercial.....	8
2.1.2.4 Secretariado computacional	9
2.1.3 La secretaria	9
2.1.3.1 Importancia del secretariado	9
2.1.3.2 Ética profesional.....	10
2.1.3.3 Valores de la secretaria.....	11
2.1.4 Funciones básicas de la secretaria	15
2.1.4.1 Funciones generales	16
2.1.4.2 Funciones específicas.....	16

2.1.5 Las relaciones humanas	17
2.1.5.1 Las relaciones con el jefe	17
2.1.5.2 Las relaciones con los compañeros	18
2.1.5.3 Formar parte de un equipo de trabajo.	19
2.1.6 La comunicación	19
2.1.6.1 Tipos de comunicación.....	20
2.1.6.2 Elementos del proceso de comunicación.	20
2.1.6.3 Papel de la secretaria en la comunicación	21
2.1.7 La Comunicación escrita.....	22
2.1.7.1 Comunicación interna o de régimen interior	23
2.1.7.1.1 Clases de comunicación interna.....	23
2.1.7.1.2 Memorando o comunicado interno	24
2.1.7.1.3 El Informe.....	27
2.1.7.2 La Comunicación externa.....	29
2.1.8 La Correspondencia.....	30
2.1.8.1 Clasificación de la correspondencia	30
2.1.8.1.1 Correspondencia comercial.....	31
2.1.8.1.2 La correspondencia oficial.....	33
2.1.8.1.3 Clasificación de la correspondencia	35
2.1.9 Redacción.....	35
2.1.9.1 Normas de redacción	36
2.1.9.2 Redacción eficaz de documentos.....	37
2.1.9.3 Normas para la redacción de los textos.....	38
2.1.10 El archivo	39
2.1.10.1 ¿Qué es un Archivo?.....	40
2.1.10.2 Importancia de los archivos	40
2.1.10.3 Niveles de archivos	41
2.1.10.4 Función de los archivos.....	43
2.1.10.5 Función de la secretaria - archivo.....	44
2.2 Fundamentación científica y tecnológica.....	44
2.3. Posicionamiento teórico personal.....	45
2.4. Glosario	45
2.5. <i>Interrogantes</i>	51
2.6. Matriz Categorical.....	52
CAPITULO III.....	53
3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	53
3.1. Tipos de Investigación	53
3.2. Métodos de Investigación	54
3.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	55
3.4. Población	55
3.5. Muestra.....	57

3.6. Esquema de la Propuesta.....	57
<i>CAPITULO IV</i>	58
<i>4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</i>	58
4.1. Encuestas a secretarias de la PUCESI.....	58
4.2. Encuestas a directores de la PUCESI.....	72
<i>CAPITULO V</i>	80
<i>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	80
5.1 Conclusiones.....	80
6.2 Recomendaciones.....	82
<i>CAPITULO VI</i>	83
<i>6. PROPUESTA ALTERNATIVA</i>	83
6.1 Título de la Propuesta.....	83
6.2 Justificación e Importancia.....	83
6.3 Fundamentación.....	84
6.4 Objetivos.....	84
6.5 Ubicación sectorial y física.....	85
6.6 Desarrollo de la Propuesta.....	86
1. REDACCION COMERCIAL.....	87
Objetivo:.....	87
Contenido:.....	87
2. CORRESPONDENCIA OFICIAL.....	103
Objetivo:.....	103
Contenidos:.....	103
3. ARCHIVO.....	137
Objetivo:.....	137
Contenido:.....	137
Reflexiones para la secretaria.....	154
6.7 Impactos.....	155
6.8 Difusión.....	155
6.9 Bibliografía.....	156
<i>ANEXOS</i>	159
ANEXO 1: Encuestas Secretarias y asistentes.....	160
ANEXO 2: Encuesta a Directores y Jefes departamentales.....	163
ANEXO 3: Matriz de Coherencia.....	165
ANEXO 4: Oficio para aplicación de encuestas.....	166
ANEXO 5: Fotografías.....	167

RESUMEN

En esta investigación se puede sintetizar como la base del conocimiento científico, el mismo que se halla relacionado con la observación, descripción y explicación, todos juntos como un proceso de enseñanza. Este proyecto de tesis es factible porque el tema que se desarrolló, está al alcance de las investigadoras, ya que nos permite conocer el entorno donde se desarrolló el mismo en todas sus fases con procesos lógicos y claros a conseguir mediante los objetivos que nos planteamos, se pudo observar que los temas como redacción comercial, archivo y la correspondencia oficial son los de mayor necesidad y se dio más énfasis en esta institución desarrollarlos. Por lo que se diseñó y elaboró un manual en “técnicas secretariales” que permitirá mejorar la organización y desempeño del personal administrativo de la PUCESI, el benefició será de todo el personal que trabaja en la universidad, ya que se dará a conocer sobre las nuevas técnicas secretariales y se actualizará los conocimientos para fortalecer el desempeño de cada departamento, y así llegar al cumplimiento de los objetivos que se plantean las secretarias en cada uno de las ramas a las cuales ellas se encuentran ligadas en la universidad, el cambio se dará con gran capacidad de auto determinación, optimismo, iniciativa, empeño y constancia de cada uno de los que se benefician con esta propuesta. Se puede concluir que este manual se lo elaboró en función de las necesidades receptadas en cada departamento de acuerdo a la investigación realizada y a la vez a la necesidad de mantener los conocimientos actualizados y conseguir a cabalidad el acatamiento de las funciones y tareas que se asignan para el desempeño de los propósitos por los cuales son contratados y así mantener una gestión administrativa eficiente y que contribuyan al mejoramiento de la calidad en todas las actividades que se realizan para el beneficio de los estudiantes.

INTRODUCCION

El presente proyecto de tesis “Elaboración de un manual en técnicas secretariales para el personal administrativo de la PUCE-SI”, se lo desarrolló para la actualización de conocimientos y un mejor desempeño laboral y está estructurado de la siguiente manera:

Primer capítulo.- Se encuentra el planteamiento y formulación del problema el cual, nos permite encontrar específicamente, cuales son las principales falencias existentes y así poder realizar el análisis correspondiente para dar una posible solución al problema planteado al inicio de este proyecto.

Segundo capítulo.- Contiene la investigación documentada de varios actores especializados en la materia, la misma que busca el apoyo de teorías que contribuyan con la actualización y capacitación en técnicas para las secretarias de la PUCE-SI.

Tercer capítulo.- Se utilizó métodos de investigación como el empírico, que establece la recolección de información para mejorar el trabajo. Teórico, inductivo para mejorar y fortalecer las técnicas, el deductivo, partiendo de que el personal no ha recibido capacitación necesaria, analítico realizar una conclusión para mejorar el desempeño de las secretarias, sistemático, permitirá reconstruir en el pensamiento las variedades del objeto de estudio.

Cuarto capítulo.- Presentamos el análisis de los resultados del desarrollo de la propuesta, que nos permitió especificar las principales falencias, las cuales debemos enfocar para la actualización de técnicas.

Quinto capítulo.- Se da a conocer las conclusiones y recomendaciones que deberán ser tomadas en cuenta para la sustentabilidad de la propuesta, y que permita afianzar nuestro proyecto.

Capítulo sexto.- Presentamos la propuesta para la elaboración de un manual de técnicas secretariales para el personal administrativo de la PUCE-SI en el que consta redacción comercial, archivo y correspondencia oficial, que son los temas de mayor falencia del personal los cuales son importantes para el personal administrativo especialmente de las secretarías y asistentes

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

El trabajo administrativo implica una función delicada que exige de quien la desempeña, diversas cualidades, hoy en día el desempeño va de la mano con el éxito del personal, es por eso que tanto las asistentes y secretarias deben poseer cualidades, destrezas, experiencia, motivación y una formación profesional de calidad.

Sin lugar a duda la función de secretaria o asistente de una empresa es de gran importancia y responsabilidad; y de una u otra manera en la actualidad necesitan personal mas capacitado para ser una secretaria eficiente.

La secretaria ejerce una actividad de enorme importancia, dentro del ámbito comercial, administrativo y de ejecución; por que es un asistente que posee de dominio completo de las técnicas de la oficina, que demuestra capacidad de asumir responsabilidades que el jefe le delega, con iniciativa en las labores diarias, aplicando el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos, de igual manera la toma de decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha designado.

Es por estas razones que se requiere un cambio de visión y actitud en el personal que realiza trabajos secretariales, a la vez se guiará en las funciones y características que cada una debe poseer para llegar al éxito

en el desempeño de sus funciones en los diferentes departamentos de la PUCE-SI

1.2. Planteamiento del Problema

Las secretarias y asistentes de la PUCE-SI, deben asumir funciones y responsabilidades muy diversas, de acuerdo a las necesidades de la Institución, por esta razón debe procurarse tener una formación integral que le asegure los conocimientos básicos en todos los aspectos relacionados con el trabajo, y que a la vez le permita estar a la altura de la profesionalidad que se requiere para estos puestos.

Se puede observar que existe una carencia de conocimientos en todo lo relacionado a actividades secretariales, dentro de los diferentes departamentos de la PUCE-SI, se requiere tener todas las competencias y responsabilidades que necesita una secretaria, ya que en los últimos años el papel de secretaria se ha incrementado, hasta llegar a convertirse en personas imprescindibles en las instituciones o empresas.

El mayor problema que existe es que en la mayoría de departamentos muchos de los puestos de secretaria son ocupados por profesionales en otras especialidades, que no tienen la formación en secretariado.

1.3 Formulación del Problema

Se formula el siguiente problema:

¿Cuáles son las técnicas que deben conocer las secretarias y asistentes de la PUCESI para contribuir con el mejoramiento del desempeño profesional dentro de la institución?

1.4 Delimitación del Problema

1.4.1 Delimitación Espacial.

Se realizará en las dependencias de la PUCE-SI

1.4.2 Delimitación Temporal.

Se efectuará en el período 2009-2010

1.4.3 Unidad de Observación

El personal de Secretariado y administrativo de la PUCE-SI

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- ✓ Investigar las técnicas secretariales que permita mejorar la organización y el desempeño del personal administrativo de la PUCE-SI.

1.5.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las falencias del área secretarial existentes en cada departamento.
- ✓ Investigar que técnicas de organización utilizan en el desempeño de funciones las secretarias de la PUCE-SI.
- ✓ Proponer una alternativa técnico-metodológica para mejorar el desempeño del personal de la PUCE-SI.

1.6. Justificación

La siguiente investigación se justifica debido a la necesidad que existe en la PUCE-SI en el área administrativa de manera específica con las secretarías y asistentes, las mismas que no tienen los conocimientos actualizados, y necesarios para un mejor desempeño en las labores cotidianas.

Permitirá conocer que elementos son los necesarios para lograr un buen desempeño, y este se convertirá en herramientas prácticas para alcanzar el éxito administrativo.

Además de contribuir directamente al desempeño de las secretarías, el beneficio será de todo el personal que trabaja en la universidad, ya que dará a conocer sobre las nuevas técnicas y actualizará los conocimientos para fortalecer el desempeño, y así llegar al cumplimiento de los objetivos que se plantea cada una en sus departamentos, el cambio se dará con gran capacidad de auto determinación, optimismo, iniciativa y tenacidad de cada uno de los que se benefician con esta investigación.

A la vez esta investigación nos permitirá obtener nuestro título de licenciadas en Secretariado Ejecutivo.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Fundamentación Teórica

Introducción:

Para los ejecutivos, administrar la oficina actual caracterizada por su rápido movimiento requiere mucho más que usar estrategias del pasado para resolver los desafíos comerciales del mañana. Las tecnologías modernas y los cambios en la estructura corporativa han creado, expectativas de rendimiento aún más altas. Por lo que resulta esencial contar con un excelente apoyo administrativo.

Los cambios son dinámicos y traumáticos para el personal asistente y colaborador de la gerencia, especialmente, en la toma de decisiones organizacionales.

Resulta por lo tanto una obligación imperativa que el personal de asistentes o secretarias sea formado, acorde con estos adelantos para hacer más efectiva su labor, es por esta razón que adquirir conocimientos o habilidades que permitan realizar el trabajo mas eficiente es una de las prioridades para el personal.

Desarrollo y Modernización:

Con el objeto de fortalecer la gestión de las secretarias a través del desarrollo de capacidades y técnicas, que permiten acceder a las nuevas

oportunidades, con resultados en la mayoría favorables ya que se necesita de una estructura para poder atender a las demandas existentes en las instituciones con los mandos altos.

Es así, que los ejes de desarrollo se basan en premisas que destacan la importancia de la motivación personal del trabajo y diferentes características que poseen las secretarías como: organización, capacidad de trabajo, discreción, iniciativa, confianza, control y sentir que somos capaces de abordar y desarrollar tareas y retos que se presenten; la existencia de personal dispuestos al cambio, para el mejoramiento de vida personal y de quienes les rodean, son herramientas prácticas que se ajustan en el desarrollo y en la modernización.

2.1.1 Orígenes del oficio de la secretaria (www.mailxmail.com/cursos/secretariado).

Nadie sabe exactamente cómo y cuándo aparecieron los secretarios. Estos surgieron como una consecuencia natural la necesidad que tiene una persona prominente de alguien en quien poder confiar sus asuntos confidenciales y que puedan actuar en beneficio de su jefe.

En las distintas civilizaciones y épocas se encuentran rasgos y situaciones que nos llevan a conocer el pasado del hombre que desempeñaron labores de carácter secretarial sin recibir el nombre de secretarios.

Estos hombres tuvieron mucha importancia y llegaron a construir una verdadera clase social a la cual se les llamo **ESCRIBAS, COPISTAS, AMANUECES, ESCRIBANOS O SECRETARIOS**, es decir, que estos profesionales dieron sus primeros pasos junto al inicio de la civilización, primero como proclamadores públicos y luego como escribas.

La trayectoria del Secretariado está involucrada con todas las áreas y jerarquías de una empresa, (áreas administrativas, financieras y jurídicas, de imagen y comunicación, etc.). Por tanto, es necesario un conocimiento del entorno laboral para la realización de todo tipo de gestiones, ya sean administrativas, de atención al cliente interno y externo, manipulación de documentación confidencial, además de un perfil específico en el que se incluyen habilidades emocionales, técnicas y sociales.

Luego de haber recorrido desde sus orígenes el oficio de Secretaria y llegar a nuestros días, se puede decir: que con el avance de la ciencia y la técnica, la profesión ha alcanzado una mayor importancia. La Secretaria se ha dotado de una sólida cultura general, ha ampliado sus conocimientos con Marketing, Relaciones Públicas, Contabilidad, Psicología, Computación, dominio de lenguas extranjeras. Todo lo cual contribuye a hacerla más profesional. Podemos entonces definir: que el Secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria.

2.1.2 El secretariado en la actualidad (www.mailxmail.com/cursos/secretariado).

Es indispensable que el secretario posea capacidades intelectuales, disposición dinámica, seguridad personal, criterio adecuado y personalidad, etc.

Acorde en las funciones y características peculiares de la actividad que puede desempeñar el secretario, puede clasificarse en Secretario Ejecutivo, Administrativo, Comercial, Bilingüe, Computacional, etc.

2.1.2.1 Secretariado ejecutivo

Constituye un elemento de mayor importancia en cuanto a la mayor responsabilidad, injerencia y autoridad que posee en el manejo de los asuntos, negocios y actividades propias de una empresa o entidad. Actúa a nombre propio y a nivel de jefatura en las diversas acciones dinámicas como: compra, venta, contrataciones, etc.

Posee una formación idónea, conociendo de la redacción, administración de personal y empresa, técnicas de oficina, publicidad, derecho comercial y derecho administrativo, relaciones públicas, relaciones humanas y un elevado grado cultural.

2.1.2.2 Secretariado administrativo

Es el funcionario que asesora al jefe en las decisiones laborales y actividades administrativas de una empresa o servicio público, semifiscal o municipal.

Maneja la correspondencia, archiva, informa, atiende el público, conecta al jefe con otros funcionarios, etc.

2.1.2.3 Secretario comercial

Es la persona que colabora y asesora en las actividades mercantiles, comerciales o profesionales a su jefe inmediato. Completamente las labores, sugiere y actúa en nombre de su jefe o superior. Debe poseer una preparación técnica y profesional adecuada a sus funciones, redactar eficientemente la correspondencia comercial y de otra índole; manejar las comunicaciones en forma expedita; tener habilidad y destreza dactilográfica y taquigráfica.

2.1.2.4 Secretariado computacional

Debe ser experto en esta área, porque además de manejar la correspondencia interior como al exterior, debe conocer y trabajar archivos y sistemas computacionales que posea la empresa

2.1.3 La secretaria

Según la Real Academia de La Lengua Española, “Secretaria es la persona a cuya discreción se confía un secreto. Sujeto encargado de escribir la correspondencia, de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación. Persona que redacta la correspondencia de aquella otra a quien sirve para este fin.

Toda empresa está constituida por un grupo humano: hay dirigentes, técnicos, obreros, trabajadores de servicio, trabajadores administrativos; y dentro de este grupo se encuentran las Secretarias.

2.1.3.1 Importancia del secretariado

(http://www.microsoft.com/spain/empresas/asesoria/20040218_importancia_secretaria.msp)

El secretariado ejerce una actividad de enorme importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución; porque es un Secretaria ejecutivo que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, demuestra capacidad para asumir la responsabilidad que su jefe le ha delegado, con gran iniciativa en las labores diarias, aplica el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado.

2.1.3.2 Ética profesional

Ética Profesional “es el conjunto de valores que la secretaria debe asumir en su trabajo diario, en sus actividades y en sus relaciones con clientes, jefes y familiares” (Msc. M de Almeida. La secretaria en un mundo Globalizado. Pag. 165)

(<http://side.ebrary.com/lib/pucesp/doc>)

Ética: Se deriva de la palabra griega “ethos”, que significa “costumbre”. La ética es la parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones que rigen el comportamiento del hombre en la sociedad.

En términos prácticos, podemos aceptar que la ética es la disciplina que se ocupa de la moral, de algo que compete a los actos humanos exclusivamente y que los califica como buenos o malos, a condición de que ellos sean libres, voluntarios, conscientes. Asimismo, puede entenderse como el cumplimiento del deber.

“La aplicación de estos principios en el trato humano, acompañadas de ciertas cosas pequeñas como una sonrisa, una palmada en el hombro, un abrazo fraterno. etc. hace sentir muy bien a los demás ya que son de gran estímulo” (Msc. M de Almeida. La secretaria en un mundo Globalizado. Pag. 165)

2.1.3.3 Valores de la secretaria

(<http://side.ebrary.com/lib/pucesp/doc>)

2.1.3.3.1 Valores éticos:

Discreción.- La secretaria, a diferencia del resto de los empleados, tiene normalmente conocimiento de temas reservados, por lo que se espera de ella una absoluta discreción.

Se referirá tanto a las noticias propias de la actividad de la empresa, como las que se refieren a la persona del jefe, sobre todo cuando se trata de aspectos puramente personales. Es una de las cualidades esenciales. Debe ser reservada con mucho respeto a la labor que se asigne y a las normas establecidas.

Lealtad.- Es el valor más importante de la ética profesional. La secretaria debe ser leal a su jefe, su empresa, sus compañeros de trabajo y hacia ella misma.

Fidelidad.- La secretaria debe ser fiel a sus principios, tener fe en lo que hace, serle fiel a su superior y no defraudar la confianza depositada en ella.

Confianza.- La confianza es indispensable para trabajar en sintonía y con perspectivas de mejora profesional. La relación de la secretaria con su propio jefe debe ser de colaboración, de una confianza a toda prueba.

Entereza.- Debe reflejar integridad, rectitud, constancia y firmeza en el desarrollo de su labor diaria.

Educación y cortesía.- La secretaria debe ser cortés con todos y en todos los momentos, incluso y de forma especial con quien no lo es.

Responder con cortesía a quien se muestra grosero puede ser un arma eficaz.

Responsabilidad.- Deberá desempeñarse en forma responsable y eficazmente con la obligación moral de sacar adelante todo lo encomendado. Debe asumir los compromisos adquiridos y nunca comprometerse con algo que sabe que no va poder cumplir, ya que cuando esto pasa se pierde confianza en su profesionalidad.

Diplomacia.- Es una actitud sincera y leal que supone tacto, prudencia y previsión. Esto ayuda a mantener un mejor desenvolvimiento de las labores de la oficina.

Honestidad.- La honestidad debe caracterizarla en su manera de actuar, debe ser veraz ante cualquier situación y no deberá distorsionar la realidad. Debe ser honesta consigo misma y con los demás, con una conducta observada y respeto por el derecho ajeno, ya que es en la Secretaria Ejecutiva quién el jefe deposita toda su confianza.

Honradez.- Su correcto proceder, la integridad y rectitud reflejada en el cumplimiento de su deber la hace digna de toda confianza.

Modestia.- Debe comportarse con modestia en todo momento. Evitando la vanidad y el engreimiento, ofreciendo siempre una imagen agradable y accesible, facilitando las relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa.

Tolerancia.- Debe ser tolerante. Ha de respetar y considerar las opiniones o las actuaciones ajenas, aunque no coincidan con las suyas.

2.1.3.3.2. Valores profesionales

(<http://side.ebrary.com/lib/pucesp/doc>)

Disponibilidad.- El horario de una secretaria está estrechamente ligado a las exigencias de su jefe.

Sentido común.- Saber afrontar con prontitud, un imprevisto o una situación. Autocontrol Tener siempre dominio sobre sí misma.

Seguridad.- Cuanto más segura esté de sí misma, más confianza infundirá en quienes la rodean.

Previsión.- La secretaria debe saber anticiparse a las necesidades que puedan surgir.

Tenacidad.- La secretaria afrontará en su trabajo tareas que suelen ser monótonas, con resultados que sólo son apreciables a largo plazo, es aquí que debe aparecer su tenacidad, su perseverancia, para lograr los resultados deseados para esta tarea.

Adaptabilidad.- Suficiente flexibilidad para adaptarse a los cambios de ambiente, de trabajo y de normativas.

Objetividad.- Debe ser objetiva, enjuiciando las cosas con independencia de cualquier tipo de interés personal o valoración ajena, para regirse según las normas de la imparcialidad estricta.

Eficiente.- Cuando se le oriente algún trabajo, que no ha entendido del todo, lo más oportuno es que pida aclaraciones a quien corresponda; no puede olvidar verificar que ha comprendido bien el trabajo asignado.

Exactitud.- Es la ausencia de errores en el trabajo. La exactitud es fundamental y es la base del trabajo de una secretaria. Por ejemplo:

- Correspondencia:
- Atención a la visita y al teléfono:
- Gestión del archivo
- Gestión de los mensajes

Organización.- Para organizar el trabajo de oficina es preciso realizarlo; especificar materialmente sus partes y esto se logrará al conocer detalladamente la rutina de oficina, o sea, las actividades propias de ésta y el tiempo que nos llevará al efectuarlo. Evitar toda interrupción, teniendo a mano el material y la información, no cambiar de trabajo sin terminar el anterior. El orden es indispensable para trabajar sin estrés y sin pérdidas de tiempo.

Paciencia.- Debe saber mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado. El tono de voz no debe ser estridente, ha de aprender a controlarlo en cualquier momento y circunstancia.

Madurez.- Nos permite encontrar el justo equilibrio incluso en las situaciones más delicadas, ayuda a entender la importancia del propio trabajo y a evitar actitudes que no estén acorde con la propia situación.

Inteligencia.- Es la facultad de conocer, comprender y entender.

Buena Memoria.- Una secretaria sin memoria no tiene ningún futuro. Para evitar sobrecargar la memoria, se recomienda utilizar las agendas y anotar en ellas todos los datos; de esta forma es mucho más sencillo recordar las cosas principales y más importantes sin correr el riesgo de olvidar algo.

Interés por el propio trabajo.- Debe ser capaz de involucrarse a fondo en su trabajo, lo que la ayudará a saber tomar decisiones. Todo ello en el marco de las atribuciones que le corresponden. Comprender lo que se hace permite trabajar con interés para llegar al final de la jornada satisfecha de haber alcanzado los objetivos trazados.

Pulcritud.- En cuanto a su trabajo debe realizarlo con esmero y cuidada presentación.

Puntualidad.- La Secretaria debe ser siempre puntual, tanto a la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.

2.1.4 Funciones básicas de la secretaria

(<http://side.ebrary.com/lib/pucesp/doc>)

La secretaria puede en el ejercicio de su función desempeñar tareas a todos los niveles del organigrama de la empresa y en todos los departamentos. Es por esto que debe tener una formación amplia y capacidad para adaptarse a múltiples ambientes y funciones.

“Como profesional, sus funciones se han visto ampliadas con la finalidad de hacer más fácil el trabajo de la dirección, de la cual es una estrecha colaboradora” (Grupo Cultural. Secretaria Ejecutiva. Pag. 21)

El trabajo de la Secretaria se percibe como algo muy fácil, la realidad dice todo lo contrario, es algo mucho más complejo. Su trabajo no sólo consistirá en realizar tareas burocráticas tales como colaborar en la confección de informes, memorandos o dossier, facilitar las relaciones con el exterior y filtrar información. Sino que también dirige, planifica,

organiza, orienta, controla y tiene a la vez que desarrollar el arte de agradar.

2.1.4.1 Funciones generales

Entre las funciones generales de la secretaria podemos mencionar las siguientes: (María Antonieta Sevilla. 1001 Sugerencias para la secretaria eficaz. Pag 16-17)

- Representar personalmente al jefe.
- Organizar el trabajo del jefe
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe.
- Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina
- Mantener la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe.
- Servir de enlace en las actividades externas de la oficina

2.1.4.2 Funciones específicas

El trabajo administrativo que realiza la secretaria puede ser diferente dependiendo del tipo de actividad a la que se dedica la empresa o institución. Las ocupaciones específicas que la secretaria suele desempeñar son: (María Antonieta Sevilla. 1001 Sugerencias para la secretaria eficaz. Pag. 18)

- Redactar la correspondencia.
- Tomar dictados y transcribirlos
- Realizar trabajos de mecanografía
- Atender la correspondencia vía internet
- Organizar entrevistas y viajes
- Archivar la correspondencia de la oficina
- Custodiar los documentos de la oficina

- Atender llamadas telefónicas
- Recibir y atender a los clientes.

2.1.5 Las relaciones humanas

(www.monografias.com/relaciones-humanas)

Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

“Para la secretaria, el éxito de sus relaciones con el jefe y compañeros depende, en gran parte, de sus actitudes y aptitudes.” (María Antonieta Sevilla. 1001 Sugerencias para la secretaria eficaz. P. 45).

2.1.5.1 Las relaciones con el jefe

“La afinidad entre la secretaria y el jefe constituye un estado de estrecha alianza y perfecta asociación que equilibran las relaciones humanas existentes en una empresa” (María Antonieta Sevilla. 1001 Sugerencias para la secretaria eficaz. P. 46)

(www.conocimientosweb.net/portal/secretarias)

Para que la secretaria logre una relación equilibrada con su superior, es indispensable que ella piense en función de lo que su jefe necesita, factores que harán posible que su comunicación sea efectiva:

- Armonía.
- Consideración
- Cumplimiento
- Responsabilidad

- Confiabilidad
- Puntualidad.

2.1.5.2 Las relaciones con los compañeros

Así como la secretaria cuida la relación con el jefe. También debe preservar la amistad con sus compañeros de oficina.

“Cuando la secretaria tenga la disposición de ánimo de establecer esos vínculos, se podrá decir que ha dado el primer paso para obtener éxito en las relaciones interpersonales” (María Antonieta Sevilla. 1001 Sugerencias para la secretaria eficaz. P. 49) . Para lograr una buena relación se debe practicar las siguientes actitudes:

(www.conocimientosweb.net/portal/secretarias)

- Amistad
- Compañerismo
- Respeto
- Generosidad
- Solidaridad
- Prudencia
- Tolerancia
- Sinceridad
- Cortesía

2.1.5.3 Formar parte de un equipo de trabajo.

(<http://site.ebrary.com/lib/pucesp/doc>)

El trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto, bajo los siguientes parámetros:

- El equipo responde del resultado final y no cada uno de los miembros de forma independiente.
- Cada miembro está especializado en un área determinada que afecta el proyecto.
- Cada miembro del equipo es responsable de un cometido y solo si todos ellos cumplen su función será posible sacar el proyecto adelante.

2.1.6 La comunicación

(<http://site.ebrary.com/lib/pucesp/doc>)

Aprender a comunicarnos, es escuchar al otro, a diseñar conversaciones, es una competencia cada vez más necesaria, tanto a nivel personal como profesional y empresarial.

“Es necesario que la secretaria conozca con cierta extensión las técnicas de comunicación, con el objeto de mejorar su desempeño diario. (Grupo Cultural. Secretaria Ejecutiva. P. 219)

2.1.6.1 Tipos de comunicación

(<http://html.rincondelvago.com/origen-elementos-y-tipos-de-comunicacion.html>)

Para el desarrollo de este aspecto se parte de la concepción de Roger Malicot, quien señala que “la comunicación es la circulación del pensamiento en tres niveles: el primero, el unidimensional (consigo mismo); el segundo, el bidimensional (con los otros); y el tercero, el tridimensional (yo con los otros, el contexto y el medio)”.

A continuación indicaremos cada uno de ellos:

- Comunicación Intra-personal - Unidimensional.
- Comunicación Interpersonal - Bidimensional.
- Comunicación Masiva - Tridimensional.

2.1.6.2 Elementos del proceso de comunicación.

- **Emisor** o fuente. Es quien emite el mensaje.
- **Receptor** es quien recibe el mensaje, y que puede ser una persona, un animal y hasta un objeto.
- **Mensaje** es la información que se transmite.
- **Canal** es la vía seleccionada por donde transita el mensaje (estos pueden ser sonoros por ejemplo: lenguaje oral, música, sirena, entre otros; y visuales: lenguaje escrito, grafico, señales de tránsito,...)

- **Codificación.** En la codificación debemos ser congruentes con nuestro lenguaje no verbal a través de:
 - La mirada
 - La expresión facial
 - Los gestos con las manos
 - La postura corporal
 - Los desplazamientos
 - El Tono y volumen de la voz
 - La velocidad con que hablamos

- **Decodificación.** Es la interpretación que hace el receptor del mensaje. Esta función es la más importante del proceso, ya que da paso o no a la retroalimentación o feedback.

2.1.6.3 Papel de la secretaria en la comunicación

El rol de la secretaria en la comunicación, es facilitar la comunicación y optimizar el trabajo, a través de todas las herramientas y recursos que participan en los procesos de la empresa. La secretaria es uno de los vínculos más importantes entre el directivo y su entorno, entre su jefe y los colaboradores. La secretaria es la encargada de que el flujo de información entre las personas sea efectivo, y fluya adecuadamente, convirtiéndose en una facilitadora de la comunicación institucional.

Dentro del perfil de la secretaria está ser confiable, ya que dentro del conjunto de la información que maneja, debe ser capaz de discriminar su grado de confidencialidad y asumirla de manera responsable

También para que cumpla bien su rol, debe ser asertiva en la comunicación con los demás, lo que equivale a decir sólo lo adecuado, en el momento preciso, a la persona idónea y de la manera correcta.

¿Qué comunican las secretarias?

- Información
- Ideas
- Significados
- Imagen
- Motivaciones
- Conductas
- Conocimientos
- Relaciones, etc.

La comunicación efectiva es el pilar fundamental de la secretaria, para que su función sea altamente eficaz, lo que equivale a mejorar el clima organizacional y cohesiona al equipo de trabajo.

2.1.7 La Comunicación escrita

(http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_escrita)

La comunicación escrita traspasa los límites del espacio y el tiempo, la interacción no es inmediata o no se produce nunca pues no está presente el receptor, las palabras están solas en el texto pues el que escribe no sabe quienes van a leer el texto, su estructura sintáctica es compleja y posee mayor riqueza léxica y precisión. La comunicación escrita amplía y engrandece las posibilidades de expresión que permite la comunicación

La comunicación actual entre dos personas es el resultado de múltiples métodos de expresión desarrollados durante siglos. Los gestos,

el desarrollo del lenguaje y la necesidad de realizar acciones conjuntas tienen aquí un papel importante.

La comunicación escrita. Ventajas y desventajas

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Mejor para hechos, opiniones, mensajes difíciles o complicados. • Puede ser revisada • Útil cuando se necesita llevar un registro al que hacer referencia posteriormente • Puede planificarse cuidadosamente y estudiarse antes de transmitirla • Pueden eliminarse sus errores antes de transmitirla 	<ul style="list-style-type: none"> • Es más cara y hay que dedicarle más tiempo • No hay retroalimentación inmediata • Carece de pistas no orales (lenguaje no verbal) que ayuden a interpretar • Hay personas que no saben leer • Hay personas que no les gusta leer • Le falta calor y carece de individualidad

2.1.7.1 Comunicación interna o de régimen interior

Se denominan así por tener como finalidad transmitir una información dentro de la misma empresa. La forma más usual en que se realizan es la escrita, pero también puede realizarse mediante la utilización del teléfono, los intercomunicadores o simplemente una transmisión oral entre dos personas.

2.1.7.1.1 Clases de comunicación interna

Las cartas comerciales representan el grueso de los documentos que la secretaria debe redactar, pero existen otros destinados al uso interno

de la empresa como son: memorando, Nota o “Inter – Office”, Comunicado Interno, Memorias, Boletines, Informe, Órdenes de Servicio, los Avisos, etc.

2.1.7.1.2 Memorando o comunicado interno

(www.monografias.com/Documentos Administrativos)

La comunicación interna en la empresa se considera, a menudo, como un asunto de menor importancia, sin embargo, constituye el vehículo de información sobre asuntos que deben tratarse dentro de la empresa. El memorando es una forma de comunicación interna. Los mensajes que se expresan en él deben ser sencillos y concisos.

Es un documento de comunicación donde la autoridad superior hace alguna advertencia, da órdenes y también rememora hechos que se deben tener en cuenta.

Es un documento simplificado de uso muy difundido en los organismos dependientes del estado y en las entidades del sector privado. Es flexible y práctico, breve y directo.

Objetivos y usos

El memorando se utiliza para la comunicación interna entre distintos departamentos de una misma empresa. Por ejemplo realizar pequeños informes, solicitar información, hacer anuncios diversos acerca de múltiples asuntos; desde cambios en las líneas estratégicas de la entidad, hasta nuevas políticas de recursos humanos.

Debe contener asuntos expresados con brevedad y claridad. Puede usarse para solicitar o suministrar datos, informes, modelos, para citar a una reunión, para recordar el cumplimiento de alguna actividad, etc.

En la actualidad con el uso de la computadora, podemos obtener diferentes tipos de plantillas, como por ejemplo: cartas, memorando, informe, fax, boletines, etc., utilizando las opciones de Plantillas del menú Archivo, del programa Microsoft Word.

Las empresas que disponen de sistemas de correo electrónico están sustituyendo gradualmente el típico memorando por mensajes, que en realidad cumplen la misma función, excepto en cuanto a su archivo; ya que todavía la mayoría de nosotros no hemos adquirido el hábito de conservar con orden y método los mensajes de correo electrónico, por supuesto, salvo excepciones.

Formato

Generalmente, las notas internas o memorando se escriben en papel con el logotipo de la compañía, sin que sea necesario que figuren el resto de los datos (dirección, teléfonos, fax, etc.). Actualmente, es bastante habitual disponer del logotipo de la compañía en formato electrónico que se puede insertar con facilidad en cualquier documento que se genere en el ordenador personal.

Las empresas suelen tener un formato establecido de nota interna, que con ligeras variables se ajusta a las características que se indican a continuación:

Encabezamiento

En primer lugar figura el título de la comunicación, destacado y centrado entre los márgenes izquierdos y derecho del papel. A continuación, deben figurar la fecha y nombre del emisor y receptor. Finalmente el asunto o referencia del memorando.

Cuerpo del documento

En el cuerpo del documento se expone la información que se debe transmitir, redactado de forma sencilla, evitando utilizar formalismos y con un lenguaje lo suficientemente cuidado como para que no se preste a mala interpretación o confusiones.

Cierre

En el cierre figura la despedida, que aunque no es necesario que sea tan formal como en una carta, debe ser cortés.

Generalmente, y dado que en el encabezado figura ya el nombre del emisor, no es necesario incluir la antefirma, salvo en aquellos casos en que en el encabezado se haya consignado exclusivamente el nombre del departamento que emite la nota

Partes del memorando

El memorando tiene las siguientes partes obligatorias:

1. Lugar y fecha
2. Código
3. Destinatario

4. Asunto
5. Cuerpo
6. Despedida o antefirma
7. Firma y posfirma
8. “con copia”
9. Pie de página.

Y las siguientes complementarias:

- Membrete
- Nombre del año
- Referencia
- Sello
- Anexo

2.1.7.1.3 El Informe

El informe es la descripción, oral o escrita, de las características y circunstancias de un suceso o asunto. El mismo es entre todos los documentos destinados a la correspondencia interna, el que más trabajo requiere, por su complejidad y extensión.

La gestión y dirección de una empresa requieren la elaboración constante de informes, sobre cuestiones rutinarias o sobre cambios estratégicos para el futuro de la empresa. Tanto es así, que ninguna decisión importante se suele adoptar sin elaborar antes un informe.

El papel de la secretaría en cuanto al informe es importante porque, aunque no interviene casi nunca en la redacción del mismo, su tarea es pasarlo en limpio y darle una forma atractiva que permita que su lectura sea clara y amena.

Características del informe

- Debe ser preciso
- Estar bien dispuesto
- Ser de lectura fácil y sencilla

De forma general un informe consta de las siguientes partes:

- Parte introductoria
- Resumen
- Texto
- Parte final

Parte introductoria

Incluye distintos elementos como son: la portada, la página en blanco, (llamada también página de cortesía), la página de título y una pequeña introducción.

En la portada se indica el nombre del informe. A continuación se añade la página en blanco. Tras ella la página del título que incluye además del título del informe, el nombre de la empresa, el del autor o autores, su cargo en la empresa. Seguidamente, se ofrece una breve introducción al tema tratado en el informe y, si procede, se expresa el agradecimiento a las personas que hubieran colaborado para su realización.

Resumen

No es obligatorio, pero resulta muy práctico incluir a continuación de la parte introductoria un resumen del informe de aproximadamente una hoja de extensión, para que cualquier persona pueda tener una idea clara de su contenido sin tener que leerlo enteramente.

El texto

Debe estar mecanografiado a un espacio, dependiendo de la extensión del informe. Se numerarán secuencialmente los distintos apartados y subapartados para clasificar su lectura, así como se utilizarán varias tipografías y tamaños de letras para diferenciar los distintos niveles de la narración.

Parte final

Debe incluir los elementos siguientes: un índice o sumario, una relación de notas si las hubiera, la bibliografía y una relación de tablas y gráficos. Los índices a utilizar pueden ser temáticos o alfabéticos. El índice temático recoge por orden los títulos de los distintos apartados y subapartados de que consta el informe e indica la página en la que aparecen. El índice alfabético no reproduce la estructura del informe sino que ofrece una relación ordenada alfabéticamente de los términos más importantes o significativos que aparecen en éste. (Este tipo de índice, sólo resulta útil en caso de un informe muy extenso, que utilicen una terminología especialmente técnica o compleja).

2.1.7.2 La Comunicación externa.

Esta tiene que ver con los públicos externos, es decir, consumidores, representantes o distribuidores, proveedores, agencias gubernamentales y legisladores, etc. Esta comunicación involucra tres elementos: el transmisor, el medio de comunicación y el receptor. La efectividad de la comunicación depende de estos tres. Si el transmisor es incompetente o el mensaje poco claro, el receptor no entiende el significado de la señal y ha fracasado el proceso de la comunicación.

La comunicación puede ser verbal, que consiste de palabras habladas y escritas, o no verbal, expresada por medio de acciones, gestos, expresiones faciales, música y figuras.

2.1.8 La Correspondencia

(<http://html.rincondelvago.com/correspondencia.html>)

Es el trato recíproco entre dos personas mediante el intercambio de cartas, esquelas, tarjetas, telegramas, catálogos, folletos, etc. En las empresas se considera que la correspondencia es el alma del comercio y de la industria.

2.1.8.1 Clasificación de la correspondencia

La correspondencia tiene muy variadas formas, con características especiales que las distinguen según la fuente de emisión, la intención de sus contenidos, estilos de mecanografiados y tramitación de su envío o despacho; de acuerdo a su clasificación se mencionan las siguientes:

- **Por su Destino**

Publicas: contienen información general a través de medios de comunicación (prensa, radio, TV, carteles, pancartas).

Privadas: tratan de información de interés y carácter particular, comercial y oficial.

- **Por su Contenido**

De primera clase: su contenido es solo de información: cartas, tarjetas, postales, documentos de negocios, periódicos, etc. .

De segunda clase: esta correspondencia esta relacionada con paquetes, bultos, muestras, valijas, etc.

- **Por su Tramitación**

Postal: cuando se envían a través de servicios de correos, pueden ser ordinarias o certificadas.

Telegráficas: cuando se envía a través del servicio telegráfico. Pueden ser tele radiograma y cablegramas.

- **Por su forma** La correspondencia se divide en 3 clases:

1. Correspondencia Comercial: se refiere a la cruzada entre comerciantes, industrias, banqueros, etc. y su finalidad es promover y agilizar las diversas transacciones comerciales.

2. Correspondencia Familiar y Amistosa: La finalidad de esta correspondencia es muy variada, cualquier asunto particular entra en ella.

3. Correspondencia Oficial: Se refiere a la correspondencia cruzada entre los distintos organismos y oficinas de los gobiernos nacionales, municipales, estatales, etc.

2.1.8.1.1 Correspondencia comercial

(<http://www.monografias.com/trabajos11/corres/corres.shtml#cartas>)

Son aquellas cuyo contenido está relacionado con operaciones comerciales, negocios, compra, venta, propaganda, movimientos internos de una empresa.

Pueden ser entre otras, de acuse de recibo, solicitud de empleo, de crédito, propaganda, de cobro."

Una carta comercial es un mensaje escrito con un fin específico: vender, comprar, agradecer, cobrar, reclamar, invitar, etc. De esta definición derivamos la clasificación de las cartas comerciales.

Tipos de cartas comerciales.

- a. Cartas de Ventas. Son las cartas que se escriben en cualquiera de las etapas de un proceso de compra-venta. Entre ellas, podemos mencionar los pedidos, de cobranza, de reclamación, de remesas, etc.

- b. Cartas de Relaciones Públicas. Son aquellas que se escriben para crear, mejorar o recuperar las relaciones comerciales. Entre ellas las invitaciones, las felicitaciones, los agradecimientos, los nombramientos, etc.

- c. Cartas Varias. En este tipo están las cartas de recomendación, informes, memorandos, cartas de seguimiento, de publicidad y otras.

Frases que se debe evitar

Fórmulas introductorias	Fórmulas de despedida
No es grato ... Aprovechamos la ocasión La presente tiene como objeto Por este medio le informo La misma tiene el objetivo de Por medio de la presente Mediante la presente Le suplicamos Le anunciamos Le informamos Nos reiteramos gustosos Ponemos en su conocimiento	Agradeciendo por anticipado Les anticipamos las gracias Quedamos a su disposición En espera de Quedo de usted Espero verme honrado Quedo a sus órdenes Quedamos a la espera Sin más por el momento Quedo atento y seguro servidor Rogándoles .

2.1.8.1.2 La correspondencia oficial

(<http://site.ebrary.com/lib/pucesp/doc>)

Se denomina documento oficial al emitido por cualquiera de los órganos de la Administración Pública o a los documentos que las entidades o los ciudadanos dirigen a dicha Administración en cuanto y desde el momento en que exista un expediente administrativo así como aquellos que con carácter oficial se intercambian entre los distintos departamentos de la propia Administración.

Este tipo de correspondencia exige un tratamiento específico que la secretaria debe conocer. Casi todas las comunicaciones burocráticas se resuelven mediante fórmulas e impresos concretos.

Antes de redactar un documento oficial, es imprescindible informarse exactamente de la persona a quien va dirigido y del departamento o la

entidad que ha de recibirlo. Además, hay que proveerse de la documentación que es ineludible adjuntar al documento oficial.

Clases de documentos oficiales

- Resoluciones
- Directivas
- Instrucciones
- Circulares
- Cartas circulares
- Certificaciones
- Hago Constar

Resoluciones:

Son disposiciones que dictan los ministros, relacionados con la política administrativa, organización general del ministerio o comité estatal, relaciones o compromisos con otros organismos, evaluación, nombramiento de personal dirigente y otras cuestiones que, por su importancia, deban adoptar esta forma. Casi todas se publican en la Gaceta Oficial de la República.

Instrucciones:

Son documentos que, por lo regular, reglamentan lo establecido por las resoluciones y otros asuntos que afectan al trabajo conjunto de dependencias adscriptas a viceministros, direcciones nacionales y departamentos independientes. Generalmente las emiten los viceministros o directores. Algunas se publican en la Gaceta Oficial.

Circulares:

Se refieren a cuestiones operativas, aclaraciones, orientaciones de tipo general o aspectos concretos relacionados con la aplicación de una

resolución o instrucción de un frente de trabajo alternativo. Las pueden dictar ministros, viceministros o directores.

Cartas Circulares: Son comunicaciones con un texto común, que cada destinatario puede saber o no, está dirigido a varias personas.

Certificaciones: Las certificaciones se redactan con la finalidad de hacer conocer bajo responsabilidad oficial algo sobre lo que el interesado ha solicitado constancia. Se confeccionan en papel timbrado del organismo que la otorga.

2.1.8.1.3 Clasificación de la correspondencia

La correspondencia es un medio de comunicación en el mundo de los negocios. Se clasifican de dos formas internas y externas.

Internas: Es la que circula dentro de la propia empresa.

Externas: Es la que genera la empresa para enviarla a otra y la que se recibe de esta.

2.1.9 Redacción

(<http://site.ebrary.com/lib/pucesp/doc>)

Redactar: Según la Real Academia Española es poner por escrito cosas sucedidas, acordadas o pensadas con anterioridad.

Para redactar hay que tener en cuenta:

- Superestructura del texto
- Cuidar la concordancia entre género, número y persona.

- Considerar el estilo de acuerdo al género y al destinatario

2.1.9.1 Normas de redacción

- **El texto**

Cada texto tiene una superestructura. Una carta requiere un saludo, un planteamiento o solicitud, un desenlace y una despedida. Si alguna de estas partes no aparece o se presenta en el momento impreciso la redacción es incorrecta o incompleta. En todo proceso de comunicación escrita es necesario que el emisor tenga alguna información que comunicar, y que organice el mensaje de un modo que sea comprensible para el receptor. Al mismo tiempo, el receptor debe estar dispuesto a recibir y comprender el mensaje, y debe existir un medio físico que permita que se concrete la comunicación. También, la información debe atraer la atención, resultarle entretenida e interesante.

- **Clasificación**

Al mensaje o conjunto de mensajes entregados por el emisor, lo llamamos texto. A menudo, se enfrenta a distintos tipos de textos.

Clasificación de los textos:

- **Textos literarios**, en los que predomina la función estética. En estos textos, el emisor puede respetar un orden lógico o apartarse de él.

- **Textos informativos**, que cumplen una función instrumental. En los textos informativos, el emisor se esfuerza por ordenar la información en una secuencia lógica, y son los que generalmente se usan en la Administración Pública.

2.1.9.2 Redacción eficaz de documentos.

Por las actividades que realiza, la Secretaria Ejecutiva debe expresarse oralmente y por escrito con fluidez y propiedad. Uno de los factores que lo propician es dominar un vocabulario amplio. Su escasez hará que su expresión sea pobre, monótona, deslucida ante su jefe y otras personas; igualmente la tarea de hablar o de escribir le será más difícil y tediosa. Si logras enriquecer tu vocabulario, tu expresión será más amplia, fluida, dinámica y amena.

Al escribir, mucha gente intenta impresionar. Utiliza frases largas y complicadas juntamente con palabras enrevesadas. De hecho, estas frases no impresionan en absoluto, más bien lo contrario. La lectura debe resultar fácil y directa, para así poder concentrarse en el contenido, en lugar de en el estilo. El secreto de una buena redacción pasa por conseguir una propuesta sencilla y fácil de leer.

Por lo tanto la primera regla de una buena redacción es escribir de forma sencilla:

- Párrafos cortos
- Frases cortas
- Palabras cortas

Algunas palabras son las culpables de que ciertas propuestas resulten difíciles de entender, como por ejemplo Conectores ("hasta este momento", "a pesar de" y "etcétera"). Términos pomposos ("de ahora en adelante", "de este modo" y "sucesivamente"). Nunca intentes impresionar mediante la jerga. Utilízala sólo cuando no dispongas de otro recurso. Y en este caso, añade una explicación entre paréntesis, a menos que tus

lectores sean buenos conocedores de la jerga en cuestión. Si tienes que utilizar a menudo la jerga, adjunta un glosario al final.

2.1.9.3 Normas para la redacción de los textos.

- Haga frases cortas

Intente decir lo mismo con menos palabras. Las frases cortas tienen mayor probabilidad de ser comprendidas que las frases largas. Hacen la lectura clara y rápida.

- Escoja palabras corrientes

Se pueden decir las mismas cosas con frases simples y palabras de uso común. El uso de palabras complicadas puede conducir a la falta de significado, significado distorsionado, pérdidas de tiempo y distracciones del mensaje que se trató de comunicar.

- Utilice verbos activos

Resulta más fácil visualizar lo sucedido en oraciones en voz activa. Las oraciones en voz pasiva contienen menos información, especialmente cuando no incluyen el nombre de quien realiza la acción; son más largas que las activas; y son menos vividas.

- Construya oraciones que tengan unidad

Una oración no tendrá unidad si incluye ideas que no están relacionadas entre sí.

- Evite los detalles excesivos

No incluya demasiadas ideas o detalles en una sola oración. Aunque se trate de ideas muy ligadas entre sí, no las incluya en una sola frase si con ello puede confundir al receptor.

- Utilice oraciones positivas

Una oración positiva es la que destaca lo agradable en lugar de lo desagradable, lo favorable sobre lo desfavorable. En general, las oraciones positivas tienen dos ventajas principales sobre las negativas: dan información más completa y producen mejor efecto, contribuyendo, por tanto a crear una relación armoniosa.

- Respete el orden normal de la frase

El orden normal es: sujeto, verbo y complemento. Cuando el que escribe se desvía de este orden, sus frases resultan más difíciles de asimilar con rapidez.

- Utilice una construcción paralela al redactar sus frases

Evite la confusión que puede crear el cambiar de voz, de tiempo, de modo o de persona gramatical en una misma oración. Cuando no se utiliza la construcción paralela, el lector encuentra difícil seguir el hilo de la idea expuesta.

2.1.10 El archivo

(<http://site.ebrary.com/lib/pucesp/doc>)

Desde el momento en que comienza el trabajo en una oficina se empiezan a generar documentos, que no surgen por la voluntad del hombre, sino que surgen a partir del deseo de satisfacer una necesidad, cumplir con una determinada función. Pero cuando el número de esta documentación comienza a incrementarse, resalta la interrogante de cómo guardarlos, bajo qué principios, y sobre todo, cómo encontrarlos de una manera rápida y eficiente a la hora de la búsqueda. En este punto de partida, se crea la necesidad de un Archivo.

2.1.10.1 ¿Qué es un Archivo?

Existen varias acepciones de la palabra, como puede ser:

- Lugar o espacio físico donde se guardan los documentos (estantes, archivos metálicos, gaveteros),
- Institución que conserva y maneja la documentación (ejemplo: el Archivo Nacional),
- El papel como documento en sí.

Archivo (en archivística) se define como: Un conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos por una persona física o jurídica, o entidad pública o privada, en el desarrollo de sus funciones o de su actividad.

2.1.10.2 Importancia de los archivos

Los Archivos constituyen Patrimonio, Memoria, Identidad y Conocimiento.

Los Archivos son Patrimonio: porque son la constancia, en soportes duraderos, de todo aquello que constituye un reflejo de la actividad económica, política, social o cultural de un país. Se crean de manera espontánea con la voluntad de justificar derechos y propiedades, y convertirlos en medios legitimadores de poder.

Los Archivos son Memoria: es la atribución más común e inmediata ya que la sociedad valora la función de los archivos como elementos que garantizan la posibilidad de promover, o en su caso recuperar la memoria colectiva o histórica buscando aplicar una filosofía común: la necesidad

de construir el futuro sobre las sólidas bases de un conocimiento amplio y crítico del pasado.

Los Archivos son Identidad: la recuperación y fortalecimiento de las identidades, sean locales o nacionales, es un movimiento en auge en el ámbito local, nacional y mundial que avanza frente a los peligros de homogenización que puede traer el proceso de globalización. Un aporte de la investigación histórica, es dar a conocer sus orígenes personales o de la sociedad donde han de desarrollar su vida e interrelaciona de manera casi inseparable los conceptos de memoria e identidad. En la mayoría de los casos la destrucción de la memoria escrita conlleva una pérdida de la identidad del colectivo afectado.

Los Archivos son Conocimiento: es importante reconocer que los archivos son centros que atesoran un gran capital informativo. Lo que se busca es favorecer el acceso de los ciudadanos a la información y a la cultura mediante la explotación de las inmensas posibilidades que ofrece la gran pluralidad de fuentes escritas ó en imagen existente en los archivos. Aquí la gama de servicios que puede ofrecer un archivo se puede plasmar en productos y materiales para mejorar su nivel cultural.

2.1.10.3 Niveles de archivos

Las entidades encargadas del cuidado y la organización de los Archivos se han visto en la necesidad de crear niveles que eviten que las oficinas se amontonen de papeles y estos sean trasladados de un lugar físico a otro, sin ningún tipo de cuidado, o pasen a ser materia prima de fábricas, sin tener en cuenta la importancia de esos documentos.

Es por ello que es necesario que la secretaria conozca cómo funcionan estos niveles para poder mantener viva la memoria de la entidad sin correr estos riesgos. Los niveles de Archivo en nuestro país son los siguientes:

Archivo de Gestión, Administrativo o de Oficina: Es donde se generan los documentos, en los que se guardan con carácter temporal aquellos sometidos a continua utilización y consulta por las propias oficinas. Es un archivo vigente, activo. En nuestra legislación se considera que los documentos deben estar en las oficinas por un período de tiempo de hasta 5 años.

Archivo Central: Cuando la consulta del documento de archivo haya dejado de ser frecuente en los archivos de gestión, son transferidos al Archivo Central, que no es un espacio físico sino una organización que recibe, organiza y guarda dicha documentación por un plazo de hasta 25 años, así como coordina el funcionamiento del Sistema Institucional de Archivos de la organización a la que pertenece.

Archivo Histórico: Es aquel al que se han de transferir desde los Archivos Centrales la documentación que deba conservarse permanentemente. También puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito, adquisición, entre otros.

Para que la documentación pase de un nivel de Archivo a otro es necesario que ocurra el proceso de Transferencia.

Internacionalmente existe otro nivel de archivo que es el Archivo Intermedio, que es aquel al que se han de transferir los documentos de los archivos centrales cuando su consulta por los organismos productores es esporádica y en el que permanecen hasta su eliminación o

transferencia al archivo histórico. No pueden conservar documentos que superen los 50 años de antigüedad. La legislación cubana no contempla este tipo de archivos.

Ciclo de vida de los archivos

Archivo	Edad	Valor	Duración	Local
Archivo de Gestión	Primaria	Primario	5 años	Oficina productora
Central	Segunda	Primario	25 – 30 años	Archivo central de la institución
Histórico	Tercera	Secundario	Permanente	Archivos históricos

2.1.10.4 Función de los archivos

- Reunir de manera ordenada toda la documentación que genera la empresa.
- Guardar el material de forma segura, es decir, protegido contra el fuego, la humedad, el polvo, la mala utilización, el desgaste, etc.
- Asegura la conservación de los documentos reunidos. Esta función se logra disponiendo de los medios necesarios: armarios, clasificadores, estanterías, ficheros, etc.
- Facilitar la máxima rapidez en el envío de los documentos solicitados. La eficiencia del archivo depende precisamente de la rapidez con que se conteste y tramite la documentación.

2.1.10.5 Función de la secretaria respecto al archivo

- La **función de recopilar**: En el caso de un archivo de empresa, se trata de reunir toda la documentación que llegue a sus manos.

- La **función de conservar**: En cuanto al almacenamiento, tendrá que guardar o conservar materialmente los documentos.

- La **transmisión de los documentos**: Ésta función es la difusión de los documentos, o lo que es lo mismo, proporcionar un servicio a los usuarios a través de la comunicación de la información que contienen dichos documentos.

- La **organización**: es la referente a la organización de un archivo.

2.2 Fundamentación científica y tecnológica

El adelanto científico y tecnológico que viene desarrollándose en el mundo actual, exige que las Instituciones cuenten con profesionales técnicamente preparados, para operar con eficiencia y eficacia en las diversas actividades, las secretarías se encuentran en este cambio, ya que han evolucionado sus funciones, por lo que ahora forma parte primordial de la institución y en muchos de los casos ella es la persona que llevará adelante la oficina.

La actualización en técnicas secretariales mejorará el ámbito laboral, a través del perfeccionamiento de los conocimientos desarrollando habilidades sobre las actividades y el impacto que tienen en los niveles de excelencia dentro y fuera de la institución.

2.3. Posicionamiento teórico personal.

De acuerdo a los autores que se han consultado se está conforme sobre el desempeño que las secretarias deben tener y con las habilidades, características y herramientas que corresponden tener tanto los jefes como las secretarias y así contribuir con el funcionamiento de la institución.

Las técnicas secretariales son factores que influyen en el comportamiento de la secretaria con el fin de optimizar el desempeño profesional, conocer y manejar de una forma adecuada los métodos y procedimientos de administración documentaria, organización de archivos y una eficiente redacción utilizando destrezas claras para el perfeccionamiento del trabajo dentro de cada departamento.

Podemos concluir que es necesario aprovechar esta investigación para transmitir los conocimientos precisos y claros al personal administrativo de la PUCESI, ya que los mismos serán actualizados y ayudarán al desempeño profesional del personal administrativo.

2.4. Glosario

(DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA - Vigésima segunda edición).

Actitud: f. Postura del cuerpo humano, especialmente cuando es determinada por los movimientos del ánimo, o expresa algo con eficacia. Actitud graciosa, imponente. Las actitudes de un orador, de un actor.

Amanuense: (Del lat. *amanuensis*). Persona que tiene por oficio escribir a mano, copiando o poniendo en limpio escritos ajenos, o escribiendo lo que se le dicta.

Capacidad: Aptitud, talento, cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo.

Característica: adj. Dicho de una cualidad: Que da carácter o sirve para distinguir a alguien o algo de sus semejantes

Carisma: Especial capacidad de algunas personas para atraer o fascinar

Competitivo: adj. Perteneciente o relativo a la competición. Competencia o rivalidad de quienes se disputan una misma cosa o la pretenden.

Comunicación: Proceso de interacción social creativo y complejo en el que participan al menos dos personas y en el que se establecen intercambios de información, mensajes e influencias.

Confidencial: (De *confidencia*). 1. adj. Que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas. *Carta confidencial*.

Confluencia: (Del lat. *confluentia*). 1. f. Acción de confluir. || 2. f. Paraje donde confluyen los caminos, los ríos y otras corrientes de agua.

Consignas: (De *consignar*). 1. f. En agrupaciones políticas, sindicales, etc., orden que una persona u organismo dirigente da a los subordinados o afiliados. || 2. f. En las estaciones de ferrocarril, aeropuertos, etc., local en que los viajeros depositan temporalmente equipajes, paquetes, etc. || 3. f. *Mil.* Órdenes que se dan a quien manda un puesto, y las que este manda observar al centinela.

Contendientes: adj. y com. Que lucha o discute.

Contingencia: (Del lat. *contingentia*). 1. f. Posibilidad de que algo suceda o no suceda. || 2. f. Cosa que puede suceder o no suceder.

Copista: com. Persona que se dedica a copiar escritos ajenos.

Decisión: f. Determinación, resolución que se toma o se da en una cosa dudosa.

Desempeño: m. Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse.

Dinámica: f. Nivel de intensidad de una actividad.

Eficaz: adj. Que tiene eficacia. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia: f. Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Empatía: Capacidad de ponerse en el lugar de otra persona con suficiente implicación, para comprender sus emociones y su punto de vista y a la vez con suficiente distancia para poder analizar racionalmente su situación o mensaje.

Empíricos: (Del lat. empiricus, , que se rige por la experiencia). adj. Perteneciente o relativo a la experiencia.

Entusiasmo: m. Adhesión fervorosa que mueve a favorecer una causa o empeño.

Equipo: m. Grupo de personas organizado para una investigación o servicio determinado.

Escriba: (Del lat. scriba).. Entre los hebreos, doctor e intérprete de la ley.

Estrategia: (Del lat. strategia,). Arte, traza para dirigir un asunto.

Estructura: f. Distribución de las partes del cuerpo o de otra cosa.

Ético: Recto, conforme a la moral.

Evidenciar: Hacer patente y manifiesta la certeza de algo; probar y mostrar que no solo es cierto, sino claro.

Expansión: Del lat. *expansio*, *-ōnis*). **1.** f. Acción y efecto de extenderse o dilatarse. || **2.** f. Acción de desahogar al exterior de un modo efusivo cualquier afecto o pensamiento. *Expansión del ánimo, de la alegría, de la amistad.* || **3.** f. Recreo, asueto, solaz.

Extroversión: **1.** f. Movimiento del ánimo que sale fuera de sí por medio de los sentidos.

Fortalecer: ant. Confirmar, corroborar. Fortalecer un argumento, una razón.

Hedonismo: (Del gr. ἡδονή, placer, e *-ismo*). **1.** m. Doctrina que proclama el placer como fin supremo de la vida.

Honestidad: Adj. Decente o decoroso, recatado, pudoroso, recto, honrado., Razonable, justo.

Inclusión.- (Del lat. *inclusio*, *-ōnis*). f. Acción y efecto de incluir. || **2.** p. us. Conexión o amistad de alguien con otra persona.

Incurrir: intr. Caer en una falta, cometerla. *Incurrir EN un delito, EN un error, EN perjurio.*

Innato: Connatural y como nacido con la misma persona

Innovar: Mudar o alterar algo, introduciendo novedades

Integral: Dicho de cada una de las partes de un todo: Que entra en su composición sin serle esencial, de manera que el todo puede subsistir, aunque incompleto, sin ella

Interacción: f. Acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, agentes, fuerzas, funciones, etc.

Mercader, ra:(De mercado, forma del cat. y arag.).. m. y f. Persona que trata o comercia con géneros vendibles. *Mercader de libros, de hierro.*

Objetivos: adj. Perteneiente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir.

Optimizar: tr. Buscar la mejor manera de realizar una actividad.

Organizar: . tr. Establecer o reformar algo para lograr un fin, coordinando las personas y los medios adecuados. U. t. c. prnl.-. tr. Poner algo en orden.

Organizativa: adj. Perteneiente o relativo a la organización.

Participar: intr. Dicho de una persona: Tomar parte en algo

Personalidad: Diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra.

Pionero: Persona que da los primeros pasos en alguna actividad humana

Principios son normas de conducta propias que la misma persona ha tomado y por las cuales rige sus actos.

Prominente: (Del lat. prominens, -entis, part. act. de prominere, elevarse, sobresalir). adj. Que se levanta o sobresale sobre lo que está a su inmediación o alrededores.

Promover: Iniciar o impulsar una cosa o un proceso, procurando su logro.

Propicio: adj. Favorable para que algo se logre. *Ocasión propicia.*
Momento propicio.

Proyecto: Primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva. Apoyo Fundamento, confirmación o prueba de una opinión o doctrina.

Reforzar: Fortalecer o reparar lo que padece ruina o detrimento.

Reglas: . Aquello que ha de cumplirse por estar así convenido por una colectividad.

Relación: f. Exposición que se hace de un hecho.

Sindicalización: 1. f. Transformación en sindical o sindicalista de una asociación, una sociedad, un régimen político, etc.

Talento: Persona inteligente o apta para determinada ocupación.

Tendencia: (De *tender*, propender). 1. f. Propensión o inclinación en los hombres y en las cosas hacia determinados fines. || 2. f. Fuerza por la cual un cuerpo se inclina hacia otro o hacia alguna cosa. || 3. f. Idea religiosa, económica, política, artística, etc., que se orienta en determinada dirección.

Valores: m. *Fil.* Cualidad que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por lo cual son estimables. Los **valores** tienen polaridad en cuanto son positivos o negativos, y jerarquía en cuanto son superiores o inferiores.

Vínculo: (Del lat. *vincŭlum*).. m. Unión o atadura de una persona o cosa con otra. U. m. en sent. fig. - . m. *Der.* Sujeción de los bienes, con

prohibición de enajenarlos, a que sucedan en ellos los parientes por el orden que señala el fundador, o al sustento de institutos benéficos u obras pías. Se usa también hablando del conjunto de bienes adscritos a una vinculación.

Visionario: Que se adelanta a su tiempo o tiene visión de futuro. Apl. a per.

2.5. Interrogantes.

1. ¿Qué son técnicas secretariales?
2. ¿Cuántas clases de técnicas conoce?
3. ¿Qué es organización?
4. ¿Cómo podría mejorar el desempeño dentro de la institución?
5. ¿Cree usted que el personal necesita actualizar los conocimientos en algunas técnicas secretariales?
6. ¿Qué falencias existen en el área secretarial en la Institución?
7. ¿Cuáles deben ser las técnicas de organización que ayuden al desempeño del trabajo?
8. ¿Cuáles deben ser los valores que deben tener las secretarias?
9. ¿Qué entiende por responsabilidad?
10. ¿Cree usted que es importante actualizar los conocimientos en técnicas de redacción?

2.6. Matriz Categorial.

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
Fortalecer los conocimientos en técnicas secretariales.	Técnicas secretariales.	Correspondencia Redacción Archivo	Comercial Oficial Normas de Redacción Características de Redacción Tipos de Archivo Niveles de Archivo
Tener un personal actualizado en temas secretariales que les permitan desempeñarse profesionalmente	Actualización Organización Desempeño	Capacitación Documentación Profesionalismo	Permanente actualización de conocimientos del personal. Mantener un sistema adecuado, según la necesidad de cada departamento. El personal debe poseer valores éticos y morales
Seleccionar las técnicas necesarias que deben tener en las secretarias	Departamentos PUCESI	Personal administrativo	Directores Empleados Trabajadores

CAPITULO III

3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipos de Investigación

La investigación como base del conocimiento científico, es el proceso en el que se hallan relacionados, la observación, descripción y explicación.

Este proyecto es factible porque el tema que se va a investigar, está al alcance del investigador, ya que es el conocedor del entorno permitiendo desarrollar el mismo en todas sus fases con procesos lógicos y claros a conseguir mediante los objetivos planteados.

El presente trabajo de investigación es de carácter no experimental porque no se manipulará variables ni se planteará hipótesis, sino tiene un carácter propositivo debido a que se va a presentar propuestas de trabajo.

Como investigación de campo, porque se basa en evidencias documentales y comentarios en el lugar de los hechos, es decir, se encuentran dentro del área a investigar como es la PUCE-SI.

De tipo bibliográfico, porque se acudió a varias obras de autores de connotado renombre, que sirvieron de apoyo para el marco teórico.

De tipo exploratorio con ciertos alcances descriptivos que permitirá ordenar el resultado de la investigación y se “explora algo poco investigado o desconocido” (Hernández R. et al, 1994:60).

También interpreta la problemática de estudio ya que analiza y explica los hechos y fenómenos.

Tiene un enfoque de carácter cualitativo porque se va a utilizar la estadística básica de análisis, al mismo tiempo se determinará especialmente en las técnicas que el personal maneja para el desempeño en la PUCE-SI.

3.2. Métodos de Investigación

Entre los métodos que se van a utilizar en la presente investigación tenemos los siguientes:

Empíricos:

Recolección de Información: Este método de investigación nos ayudará a recolectar las diversas opiniones sobre el problema a investigar y dar soluciones para un mejoramiento en el trabajo.

Teóricos:

Inductivo: Se aplicará este método indagando las particularidades del problema, es decir mejorando y fortaleciendo las técnicas de organización y de las responsabilidades adquiridas en los departamentos.

Deductivo: Se aplicará este método partiendo de que el personal administrativo no ha recibido la capacitación necesaria en establecer las nuevas técnicas que existen para mejorar el trabajo.

Analítico: Nos permitirá analizar la investigación y someterla al estudio independientemente para sacar una conclusión para mejorar el desempeño.

Sistemático: Nos permitirá reconstruir en el pensamiento todas las variedades del objeto de estudio para tomarlo como concreto.

En conjunto, el análisis y la síntesis “forman una unidad: son dos aspectos dialécticamente unidos, del ser y del pensamiento” (Gutiérrez A. 1991:78).

3.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación

La investigación se lo realizará en los diferentes departamentos de la PUCE-SI, se utilizará diferentes técnicas para analizar las consecuencias de ésta organización, se ha comprobado que la participación conjunta de superiores y colaboradores en el planteamiento de los objetivos, en la interpretación y análisis de los resultados, hace que las decisiones sean mejor comprendidas, aceptadas y llevadas a la práctica.

Se utilizará la encuesta como una técnica de investigación ya que es una técnica de investigación social y obtendremos información, mediante la consulta al personal administrativo de la PUCE-SI y el diagnóstico de investigación, lo cual será estudiada particularmente y analizadas para sacar las conclusiones necesarias del problema a investigar.

3.4. Población

La población a investigar será de 141 personas, las mismas que pertenecen al personal administrativo de la PUCE-SI.

N°	DEPARTAMENTOS	JEFES	PERSONAL
1	Pro-rectorado y Vice -Pro-rectorado	2	1
2	Dirección Académica	2	3
3	Dirección Administrativa	1	5
4	Dirección Financiera	1	-
5	Presupuesto	1	-
6	Contabilidad	1	6
7	Tesorería	1	5
8	Secretaría General	1	7
9	Comisión Evaluación	1	1
10	Coordinación Evaluación curricular	1	-
11	Comisión de Evaluación Institucional	1	1
12	Unidad de Comunicación Institucional	1	4
13	Dirección de Estudiantes	1	3
14	Misiones Universitarias	1	2
15	Unidad de Servicios Empresariales	1	4
16	Comisión de Vinculación	1	1
17	Unidad de Servicios Médico	1	1
18	Planificación	1	-
19	Planta Física	1	-
20	Unidad de Educación a distancia	1	-
21	Logística y Transporte	1	4
22	Escuela de Hotelería y Turismo	2	3
23	Sistemas, laboratorios y mantenimiento	1	12
24	Instituto de Lenguas y Lingüística	2	2
25	Escuela de Comunicación Social	2	1
26	Escuela de Negocios y Comercio	2	7
27	Escuela de Ciencias Ambientales	3	13
28	Escuela de Diseño	1	3
29	Escuela de Ingeniería	2	2

30	Escuela de Arquitectura	1	1
31	Escuela de Jurisprudencia	2	1
32	Biblioteca	1	2
33	Departamento de investigación	1	2
34	Coordinación de Emprendimiento	1	-
TOTAL		44	97

3.5. Muestra

Debido a que la población a investigar no es muy extensa no se realizará el cálculo de muestra, además, el estudio se lo realizará a profundidad con todo el personal administrativo que realiza de una u otra manera temas secretariales.

3.6. Esquema de la Propuesta.

Una vez concluida la investigación se presenta el siguiente esquema de la propuesta que se desarrollará así:

1. Título.
2. Justificación
3. Fundamentación.
4. Objetivos
 - 4.1. General.
 - 4.2. Específicos
5. Ubicación sectorial y física
6. Desarrollo de la propuesta
7. Impactos: social, educativo, ecológico, etc.
8. Difusión.
9. Bibliografía
10. Anexos.

CAPITULO IV

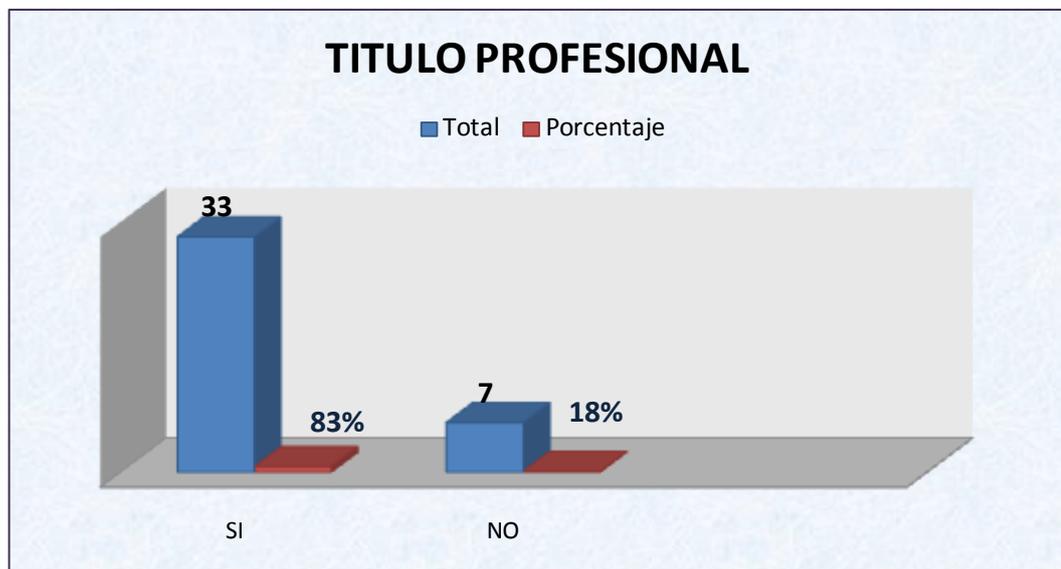
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuestas a las secretarias y asistentes de la PUCESI.

1. ¿Tiene usted título profesional?

	SI	NO	TOTAL
Total	33	7	40
Porcentaje	83%	18%	100,00%

Gráficos estadísticos.

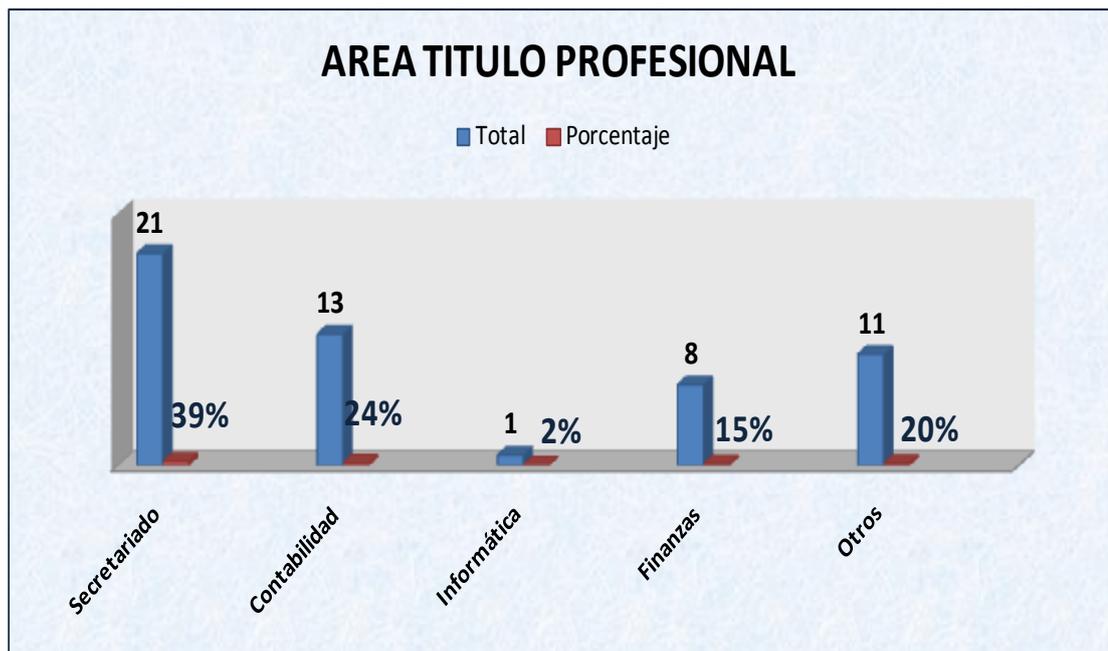


En cuanto al título profesional de las secretarias y asistentes de la PUCESI, se puede observar que la mayoría poseen un título profesional.

2. ¿Con qué área se relaciona su título profesional?

	Secretariado	Contabilidad	Informática	Finanzas	Otros	TOTAL
Total	21	13	1	8	11	54
Porcentaje	39%	24%	2%	15%	20%	100%

Gráficos estadísticos.

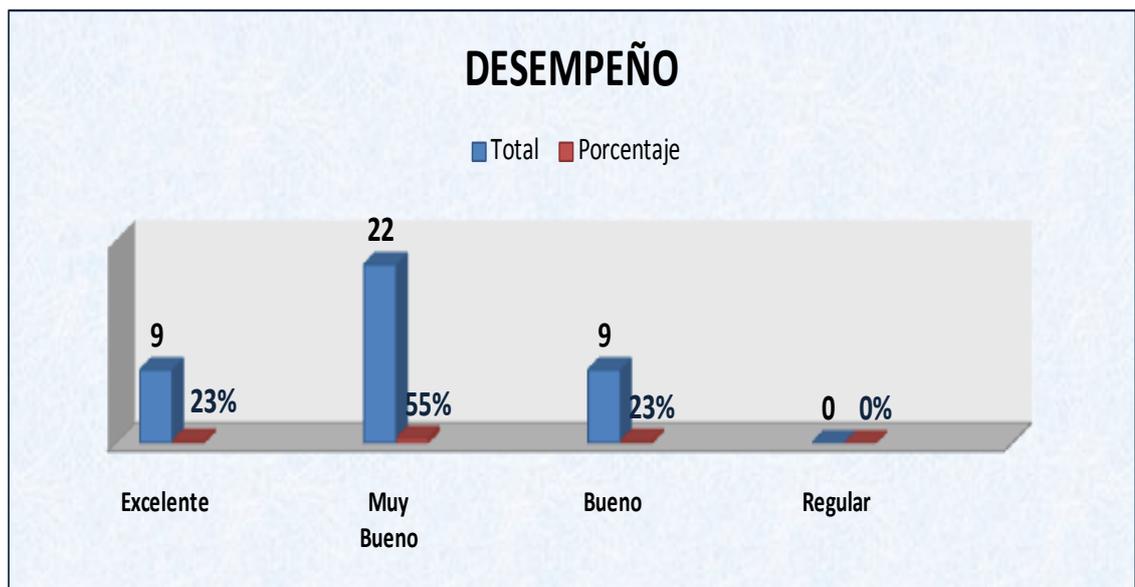


En relación al título profesional de las secretarías y asistentes de la PUCESI se puede observar que la mayoría del personal posee un título superior. Solo el 39% están ocupando puestos de trabajo de acuerdo a su título en el área de secretariado, mientras que el porcentaje restante está desempeñando funciones distintas a su título profesional.

3. ¿Cómo considera usted su desempeño en temas secretariales dentro de la institución?

	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	TOTAL
Total	9	22	9	0	40
Porcentaje	23%	55%	23%	0%	100%

Gráficos estadísticos

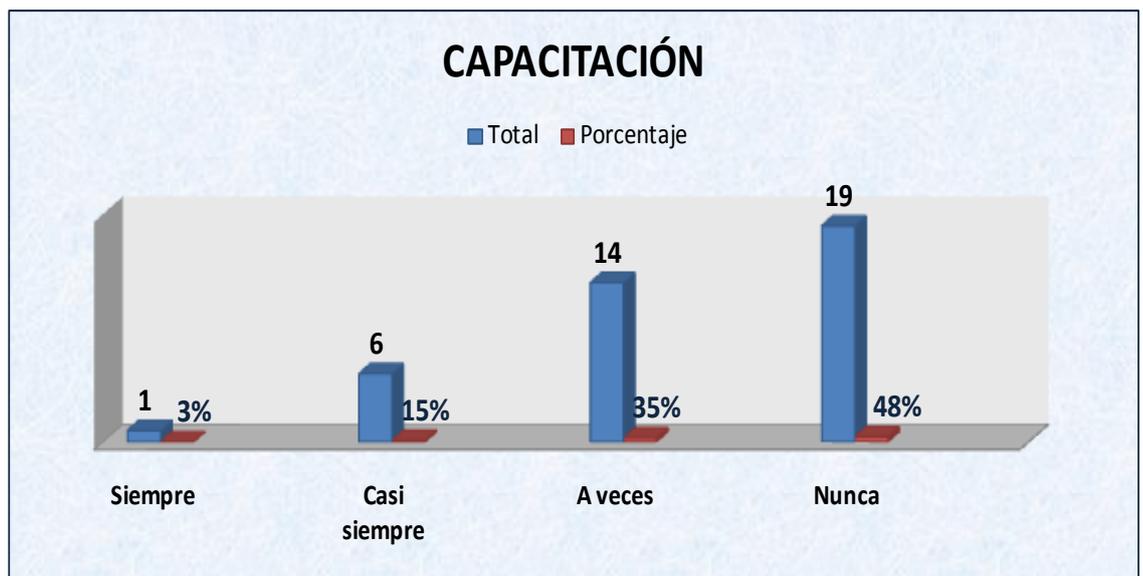


En relación, al desempeño del personal en temas secretariales podemos observar que la mayoría expresan que es muy bueno su desempeño en estos temas, podemos concluir que se debe mejorar en estas áreas para llegar a la excelencia en temas secretariales.

4. ¿En los últimos años, ha recibido capacitación en técnicas secretariales?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Total	1	6	14	19	40
Porcentaje	3%	15%	35%	48%	100%

Gráficos estadísticos

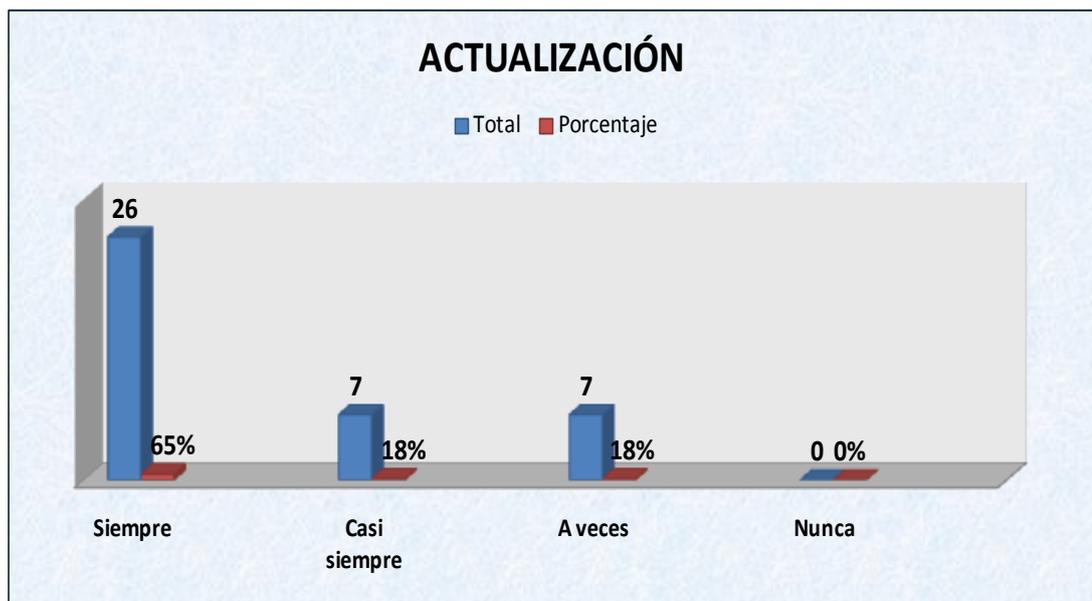


En cuanto a la capacitación recibida en los últimos años en temas secretariales, la mayoría comenta que no se han actualizado en técnicas secretarias, en cuanto al resto del personal, se han capacitado por gestión propia y por el departamento en donde trabajan, pero no por parte de la universidad.

5. ¿Usted considera que es necesario actualizar los conocimientos en técnicas secretariales para mejorar el desempeño dentro de su departamento?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Total	26	7	7	0	40
Porcentaje	65%	18%	18%	0%	100%

Gráficos estadísticos

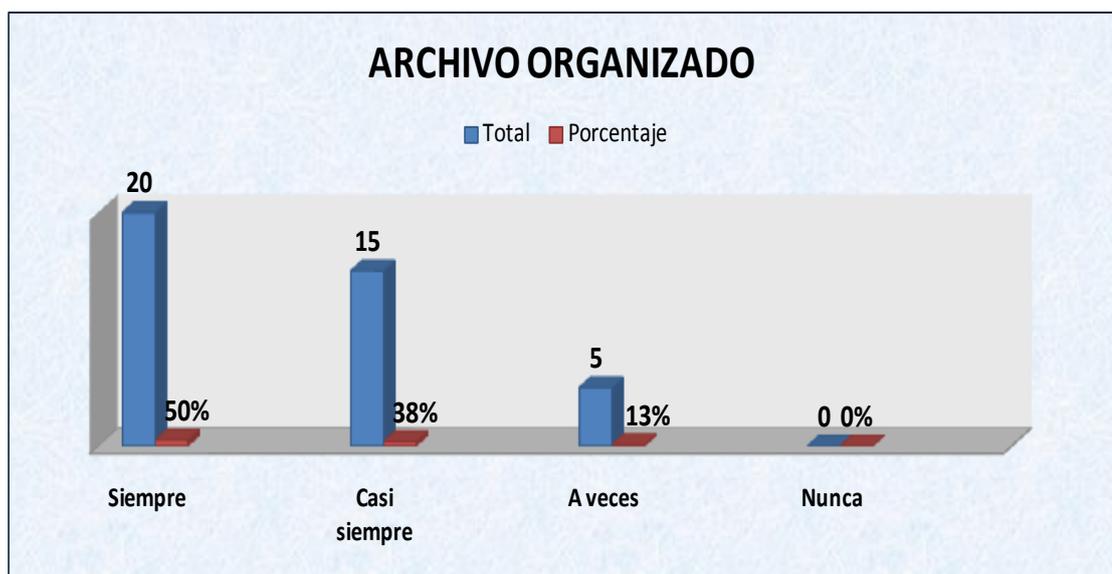


Se puede observar que la mayoría está de acuerdo en que se debe actualizar los conocimientos, para así mejorar el desempeño en temas secretariales y dar un mejor servicio dentro de la institución, el otro porcentaje piensa que si es bueno actualizarse, pero existen varios factores que impiden hacerlo.

6. ¿El archivo que se lleva en su departamento, se encuentra organizado?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Total	20	15	5	0	40
Porcentaje	50%	38%	13%	0%	100%

Gráficos estadísticos

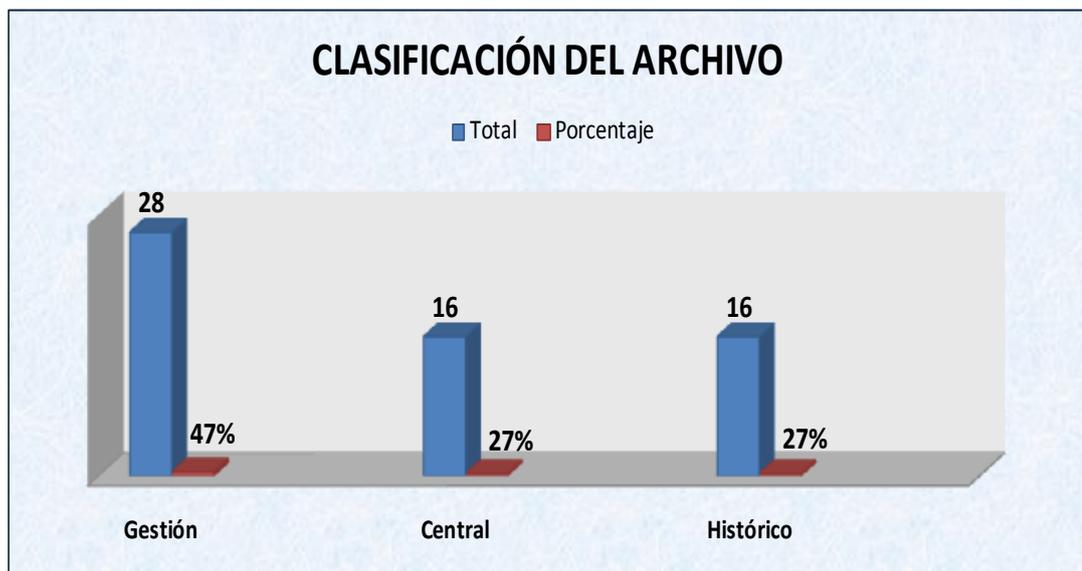


En cuanto a la organización del archivo la mayoría tiene ordenado, pero si existe un buen porcentaje que tiene falencias en la organización adecuada del archivo y más que todo la falta de actualización en técnicas no les permite mantener una buena clasificación del archivo en sus departamentos.

7. ¿Cómo está clasificado el archivo, en su departamento?

	Gestión	Central	Histórico	TOTAL
Total	28	16	16	60
Porcentaje	47%	27%	27%	100%

Gráficos estadísticos

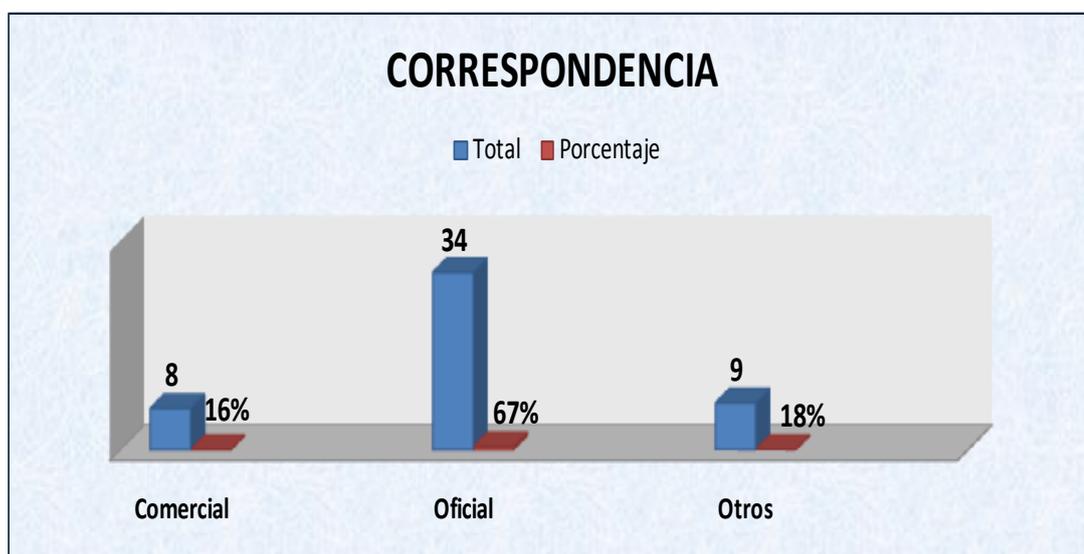


En cuanto a la clasificación de los archivos en los departamentos, se puede observar que existen los tres tipos de archivos, pero el de mayor porcentaje es el de gestión ya que este se encuentra al servicio de las unidades administrativas y son generados por las actividades diarias de la universidad.

8. ¿Qué clase de correspondencia se utiliza en la PUCESI?

	Comercial	Oficial	Otros	TOTAL
Total	8	34	9	51
Porcentaje	16%	67%	18%	100%

Gráficos estadísticos

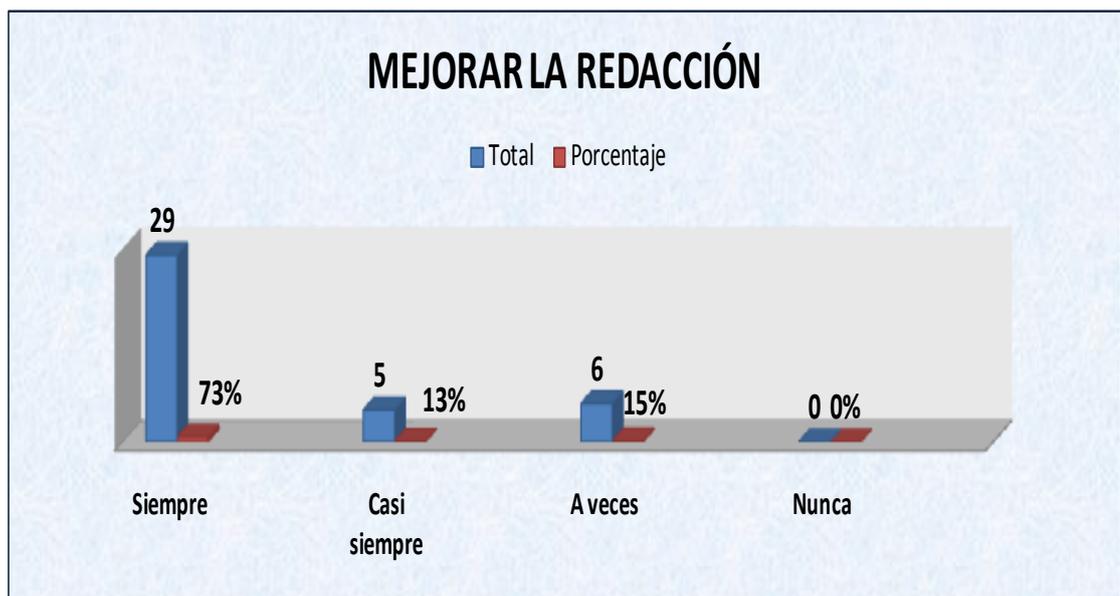


En relación a la clase de correspondencia utilizada en los diferentes departamentos de la PUCESI, se puede ver que la correspondencia oficial es la más frecuente, ya que este es un documento de comunicación escrita, expuesto ampliamente y de carácter oficial, en pocos departamentos se utiliza la comercial y la correspondencia que se usa en todas las oficinas es la interna, como es el memorando.

9. ¿Cree usted, que se debe actualizar y mejorar la forma de redactar dentro de la PUCESI?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Total	29	5	6	0	40
Porcentaje	73%	13%	15%	0%	100%

Gráficos estadísticos

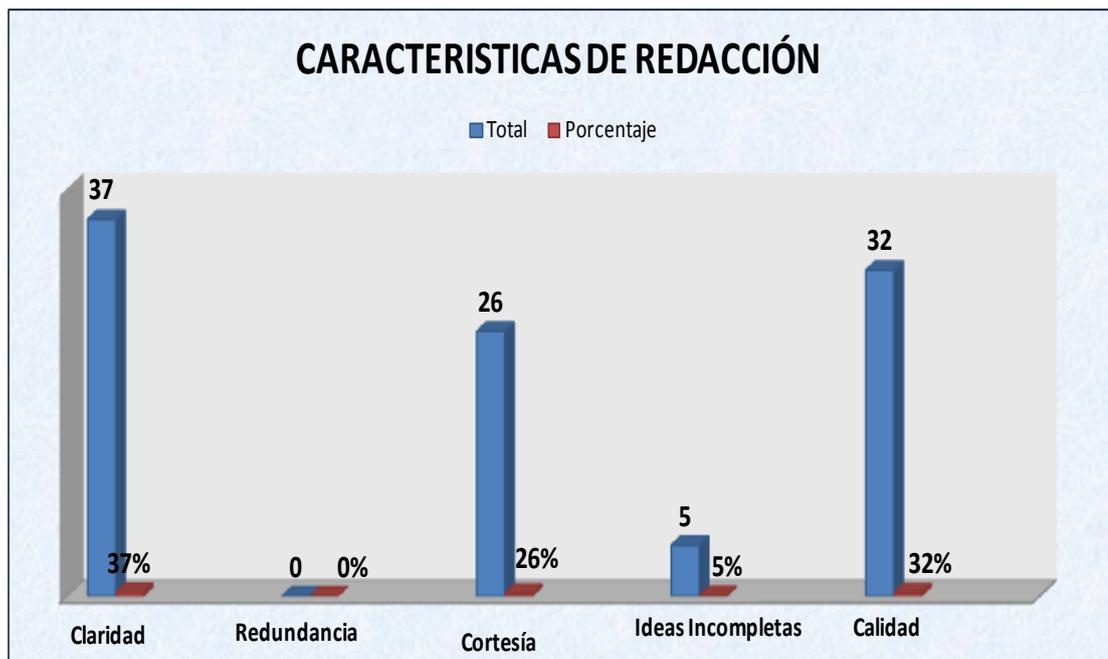


En relación a si se debe actualizar y mejorar la forma de redactar, las secretarias coinciden en un 73% que sí se debe renovar, debido a que las técnicas actuales de redacción están desactualizadas.

10. ¿Cuáles son las características de redacción que deben tener las comunicaciones?

	Claridad	Redundancia	Cortesía	Ideas Incompletas	Calidad	TOTAL
Total	37	0	26	5	32	100
Porcentaje	37%	0%	26%	5%	32%	100%

Gráficos estadísticos

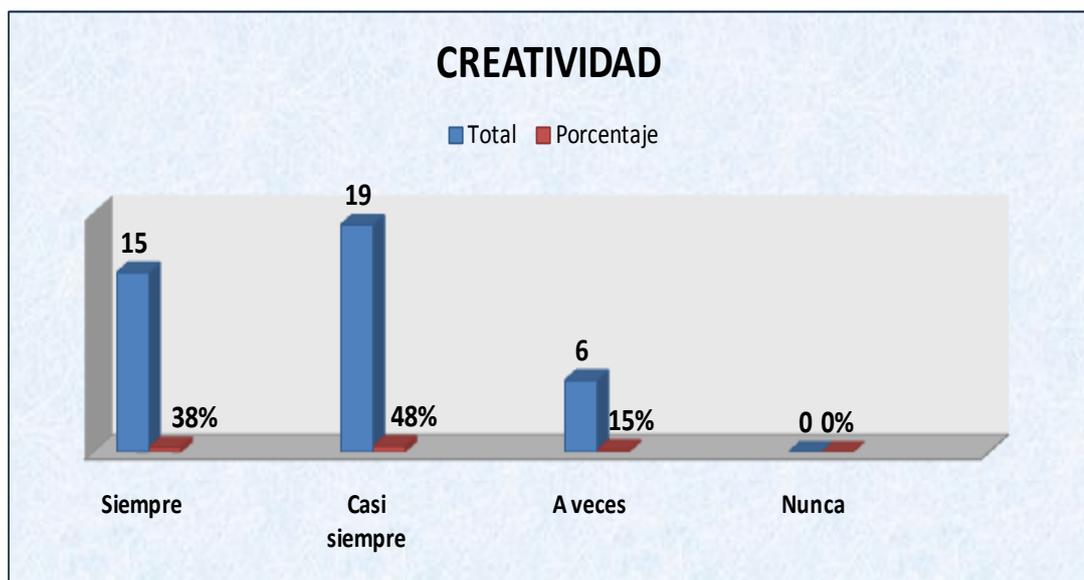


En relación a las características que deben tener las comunicaciones, el porcentaje que acertó fue muy alto, aunque se puede reflejar que un 5% del personal no conoce las características, por lo que es necesario afianzar este tema a las secretarías, para mejorar los conocimientos.

11. ¿Usted, es creativa al momento de realizar alguna actividad secretarial?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Total	15	19	6	0	40
Porcentaje	38%	48%	15%	0%	100%

Gráficos estadísticos



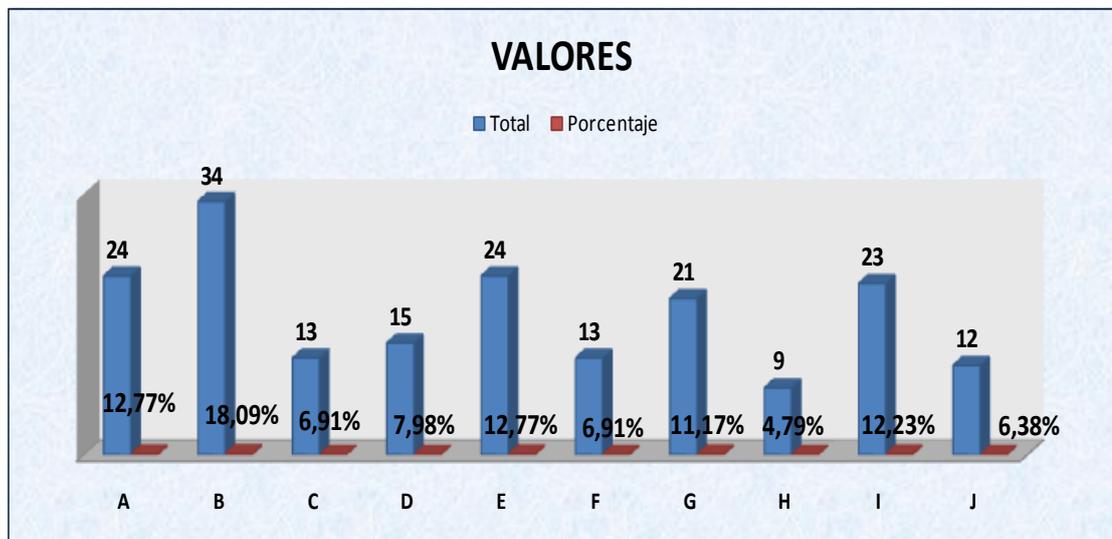
En relación a la creatividad al momento de realizar actividades secretariales, se observa que no hay interés en este tema, el problema puede ser por la falta de conocimientos de técnicas secretariales actualizadas, que les ayude a tener más iniciativas de cambio.

12. De los siguientes valores, con cual se identifica (señale por lo menos 3)

- A) Discreción
- B) Responsabilidad
- C) Fidelidad
- D) Confianza
- E) Eficiencia
- F) Lealtad
- G) Honestidad
- H) Seguridad
- I) Organización
- J) Madurez

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL
Total	24	34	13	15	24	13	21	9	23	12	188
Porcentaje	12,77%	18,09%	6,91%	7,98%	12,77%	6,91%	11,17%	4,79%	12,23%	6,38%	100%

Gráficos estadísticos



Entre los valores con los cuales se identifican las secretarias podemos ver que los de mayor importancia son la Responsabilidad, la Discreción, al igual que la Eficiencia, esto nos ayuda a ver que en la PUCESI, las secretarias trabajan con valores claves para el desempeño de su departamento, algo que es muy significativo para el buen desenvolvimiento del personal.

13. ¿Existe motivación por parte de la PUCESI al personal administrativo?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Total	3	9	19	9	40
Porcentaje	8%	23%	48%	23%	100%

Gráficos estadísticos



En cuanto a la motivación de la PUCESI al personal administrativo el 48% de las secretarías cree que falta estimulación, por parte de la universidad, tomando en cuenta que es importante para el desempeño profesional del personal.

14. De los siguientes temas, indique el de mayor interés para su desarrollo profesional?

	Redacción comercial	Organización de Archivo	Atención al cliente	Manejo de correspondencia	Computación avanzada	TOTAL
Total	25	10	14	8	19	76
Porcentaje	33%	13%	18%	11%	25%	100%

Gráficos estadísticos



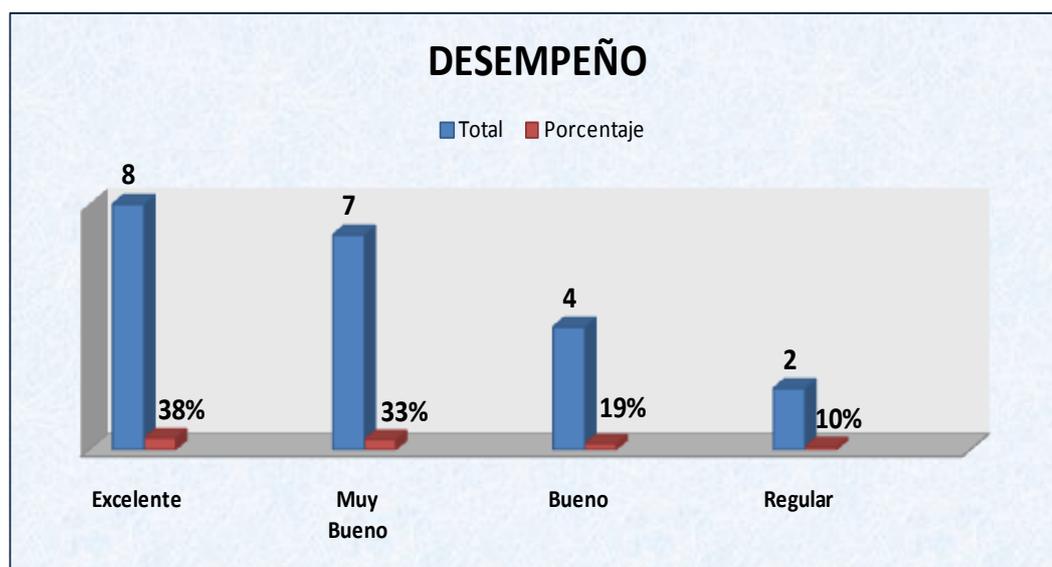
En relación al desarrollo profesional y los temas en los que se desearía capacitar o actualizar los conocimientos, la mayoría expresan que hace falta el tema de redacción comercial, seguida de una computación avanzada para mejorar su desempeño laboral dentro de la institución.

4.2. Encuestas a los directores y jefes de la PUCESI.

1. ¿Cómo considera usted el desempeño de su secretaria o asistente, en temas secretariales dentro de su departamento?

	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	TOTAL
Total	8	7	4	2	21
Porcentaje	38%	33%	19%	10%	100%

Gráficos estadísticos

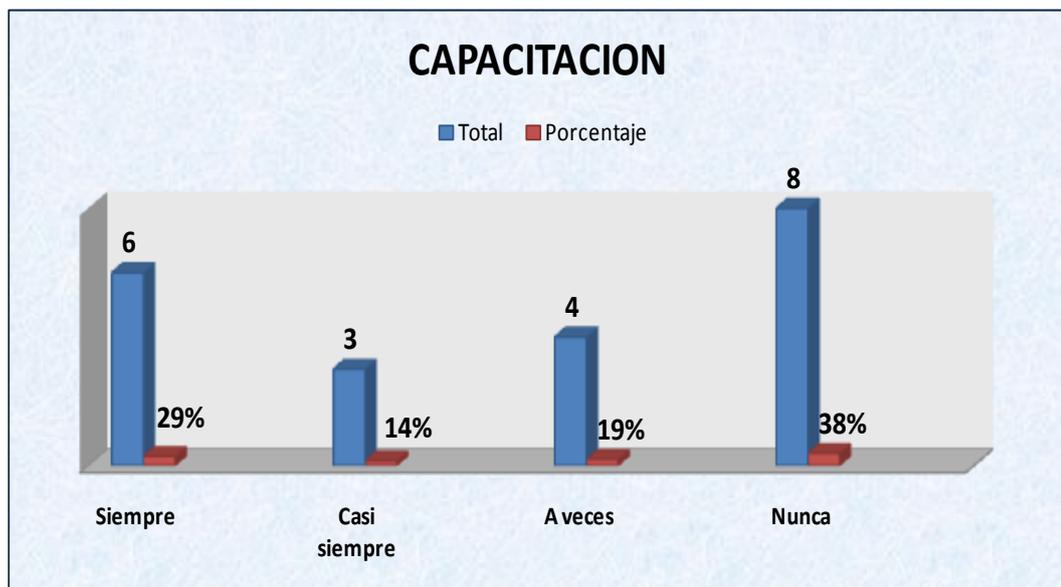


En cuanto al desempeño de las asistentes y secretarías en temas secretariales, los directores han manifestado que algunas de ellas son excelentes pero la mayoría expresa que hay que mejorar mucho ya que existen secretarías que su desempeño es regular en relación a las necesidades de la universidad.

2. ¿Ha permitido que su secretaria o asistente, tenga la oportunidad de capacitarse en técnicas secretariales?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Total	6	3	4	8	21
Porcentaje	29%	14%	19%	38%	100%

Gráficos Estadísticos

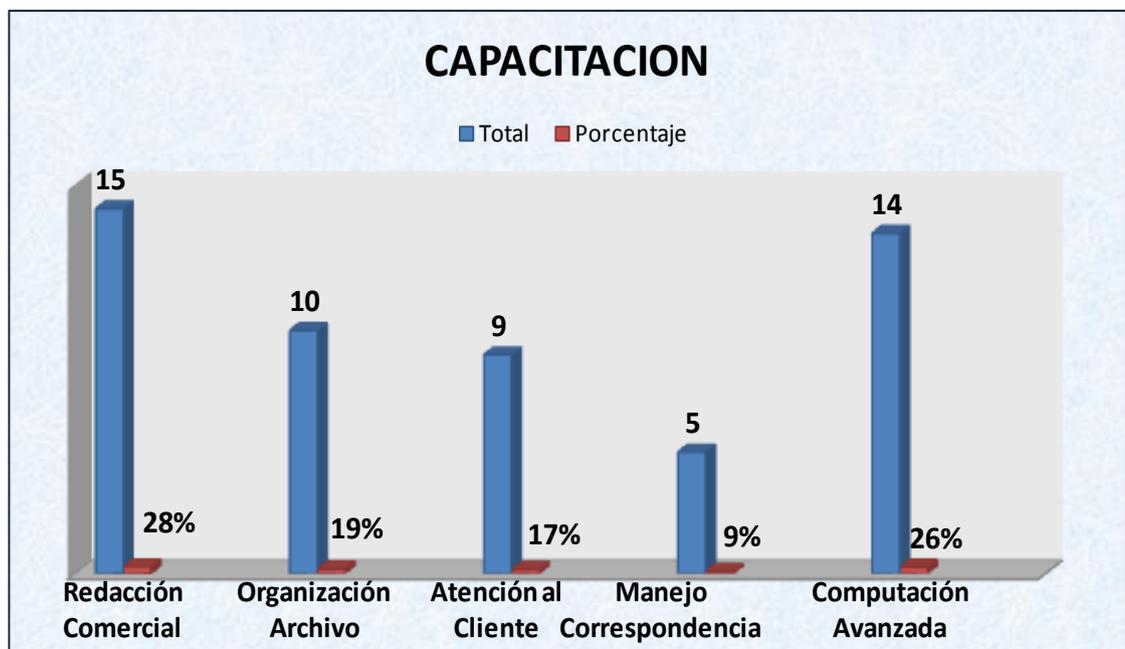


En cuanto a la oportunidad de capacitar a las secretarias y asistentes se observa que mayoría de los jefes no han permitido que se capaciten, por diversas circunstancias, en las que nos manifestaron que la universidad últimamente no se ha interesado por temas secretariales de suma importancia para el desempeño de sus secretarias, mas bien han capacitado en otros temas también de importancia, pero no para los trabajos secretariales.

3. ¿De los siguientes temas, en cuál permitiría que se capacite su secretaria o asistente para su desarrollo profesional?

	Redacción comercial moderna	Organización Archivo	Atención de calidad al cliente	Manejo correspondencia	Computación avanzada	TOTAL
Total	15	10	9	5	14	53
Porcentaje	28%	19%	17%	9%	26%	100%

Gráficos estadísticos

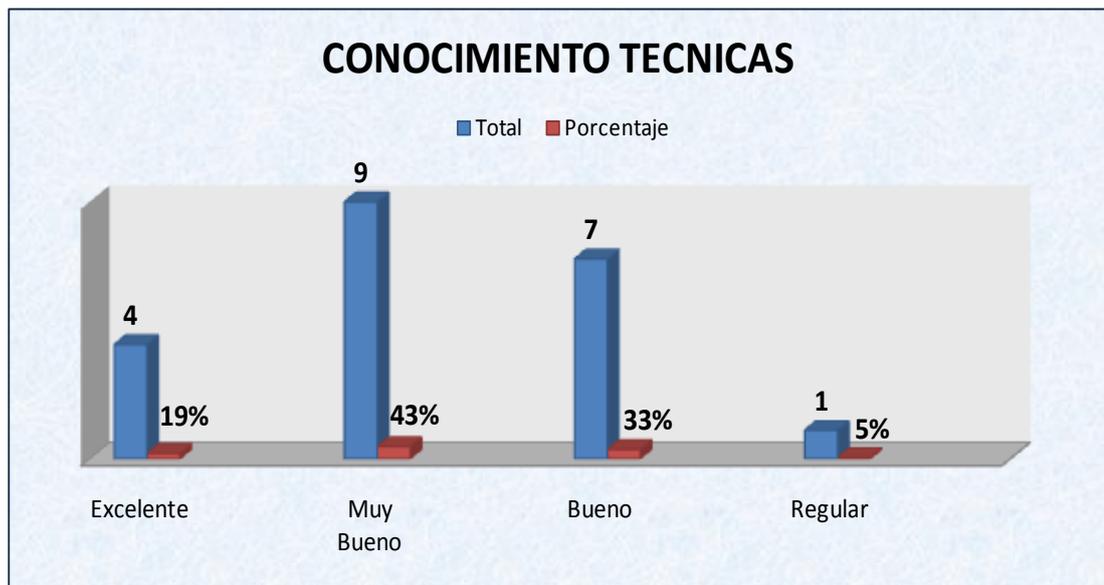


En relación a los temas en que se podría capacitar a las secretarías y asistentes es muy parejo entre Redacción comercial y computación avanzada, pero igual de importante toman en cuenta a la organización de archivo, técnicas con las cuales se relacionan nuestra investigación.

4. ¿Cuál cree usted, que es el nivel de conocimientos en técnicas secretariales que tiene su secretaria o asistente?

	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	TOTAL
Total	4	9	7	1	21
Porcentaje	19%	43%	33%	5%	100%

Gráficos Estadísticos

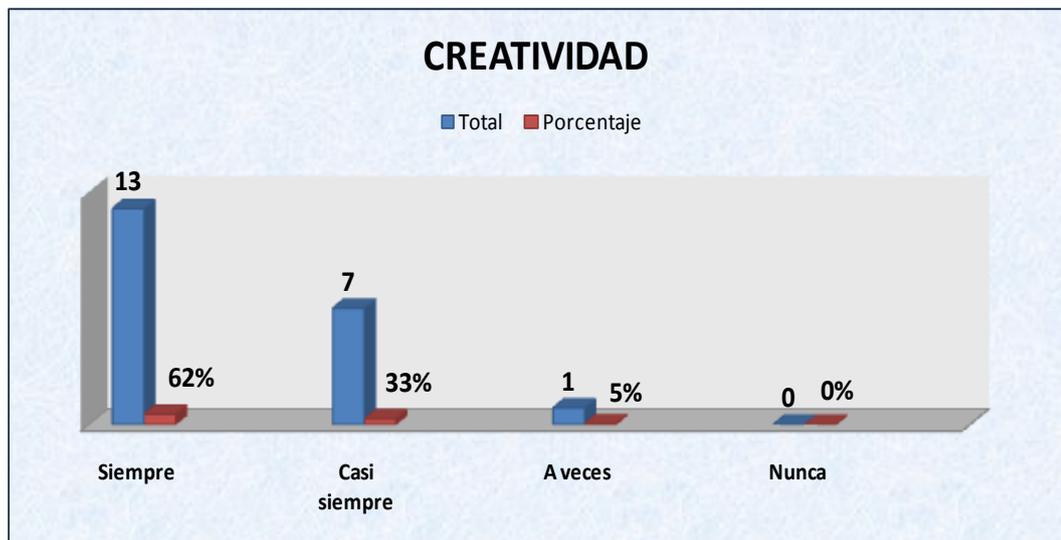


En relación al nivel de conocimientos en técnicas secretariales que evalúan los directores, se puede concluir que es muy bueno y que hay una carencia de estas técnicas en la mayoría del personal.

5. ¿Usted da la oportunidad de que su secretaria o asistente sea creativa al momento de realizar comunicaciones?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Total	13	7	1	0	21
Porcentaje	62%	33%	5%	0%	100%

Gráficos Estadísticos

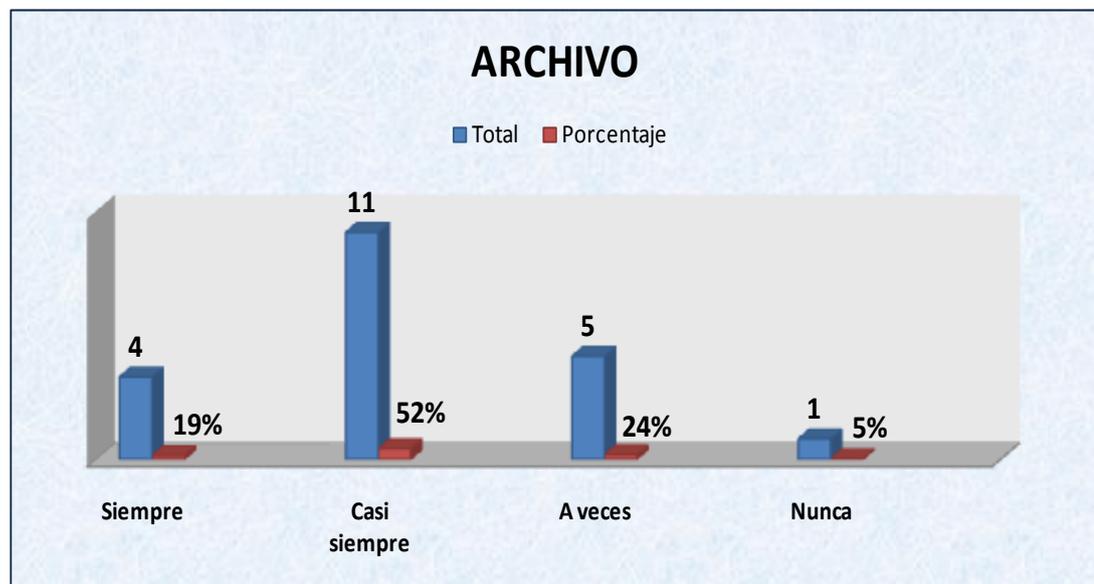


En relación a si como jefes dejan que la secretaria o asistente sea creativa al momento de realizar comunicaciones, nos han manifestado que si dan la oportunidad de que la secretaria se desenvuelvan en ese tema, pero muchas de ellas no tienen los conocimientos actualizados.

6. ¿Usted como jefe, puede ubicar algún documento dentro del archivo de su departamento?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Total	4	11	5	1	21
Porcentaje	19%	52%	24%	5%	100%

Gráficos Estadísticos

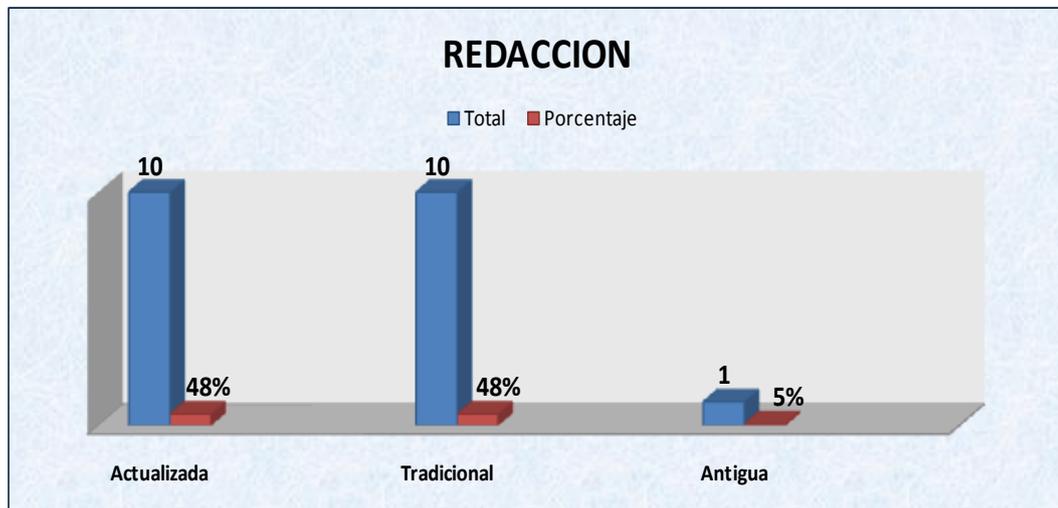


En relación a la organización del archivo y si como jefes pueden ubicar algún documento en ausencia de su secretaria, se observa que existe un alto porcentaje de ellos que casi siempre pueden encontrar documentos dentro del archivo de su departamento.

7. La redacción que se utiliza en su departamento es:

	Actualizada	Tradicional	Antigua	TOTAL
Total	10	10	1	21
Porcentaje	48%	48%	5%	100%

Gráficos Estadísticos

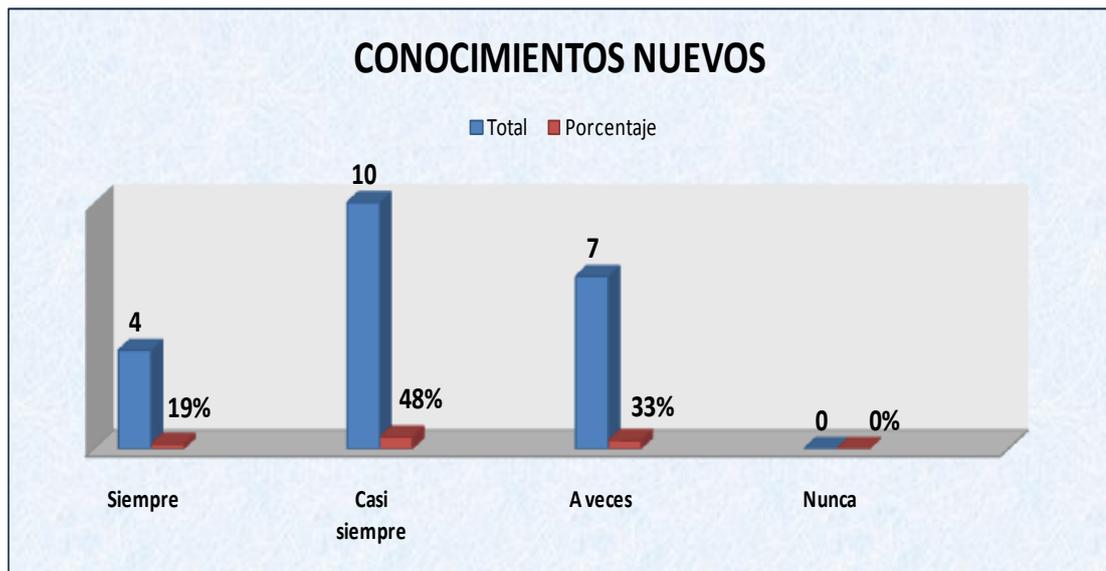


En cuanto a si la redacción que se utiliza en la PUCESI se puede observar que el mismo porcentaje 48% está entre actualizada y tradicional, poniendo en evidencia que se debe mejorar la redacción para que esté actualizada.

8. ¿Usted y su asistente ponen en práctica algún conocimiento nuevo, especialmente en redacción?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Total	4	10	7	0	21
Porcentaje	19%	48%	33%	0%	100%

Gráficos Estadísticos



En cuanto a si se pone en práctica los conocimientos nuevos en redacción, el 48% manifiestan que casi siempre utilizan conocimientos nuevos para realizar las comunicaciones.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- En la PUCESI, el personal del área secretarial no tienen los conocimientos actualizados con respecto a las técnicas secretariales que deben poseer y poner en práctica en los diferentes departamentos, en algunos casos las secretarias y asistentes no conocen las técnicas secretariales para mejorar el desempeño profesional.
- De acuerdo a la investigación que hemos realizado, se puede observar que las técnicas de organización que se maneja en la universidad no son las más adecuadas, por lo que todavía en algunos de los casos no se maneja de una manera apropiada la información y por ende su organización.
- Se puede concluir además que las secretarias deben tener una participación activa al interior de la institución y no ser una simple espectadora, porque cada una debe tener una visión muy amplia del medio donde se desenvuelve y del aporte que debe dar dentro de la universidad.

- Las técnicas secretariales dentro de la universidad tienen que ser parte fundamental en el desarrollo de las secretarías, ya que depende de ella que la comunicación sea efectiva dentro y fuera de la institución.
- La falta de conocimientos actualizados sobre las técnicas secretariales que deben poseer cada secretaria y asistente, nos deja ver la necesidad de que se de a conocer estas técnicas tanto como en redacción, organización y manejo de la correspondencia para que cada una de ellas las puedan poner en práctica en sus departamentos y así llegar al éxito de desempeño profesional de calidad, que toda secretaria debe tener.

6.2 Recomendaciones

- Dar a conocer las técnicas secretariales por medio de un manual y que las secretarias pongan en práctica en los diferentes departamentos, para mejorar el desempeño profesional.
- Afianzar las técnicas de organización que se maneja en la universidad con técnicas mas actualizadas para que la información que se está manejando sea adecuada y sin errores.
- Propender a conseguir la excelencia y superación en todas las labores secretariales para tener una participación activa al interior de la institución
- Las secretarias y asistentes deben ampliar los conocimientos en relación a técnicas secretariales, para mantenerse actualizada con una capacitación permanente involucrando a todo el personal.
- Elaborar un manual en técnicas secretariales para mejorar y actualizar los conocimientos, y así contribuir con el progreso del desempeño tanto personal como administrativo.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 Título de la Propuesta

ELABORACIÓN DE UN MANUAL EN TÉCNICAS SECRETARIALES PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA PUCE-SI

6.2 Justificación e Importancia

Luego de la problemática planteada y después de haber determinado las conclusiones y recomendaciones se ha evidenciado que tanto las secretarias y los directores departamentales tienen un desconocimiento de las nuevas y actualizadas técnicas secretarias que hoy en día se está manejando, es por eso que la presente propuesta alternativa, se justifica por la necesidad de dar a conocer las nuevas técnicas secretariales actualizadas, para mejorar el desempeño profesional de las secretarias y asistentes de la PUCESI.

De acuerdo a la investigación que hemos realizado las técnicas de mayor falencias y las que se necesitan abarcan en esta propuesta son: redacción comercial, archivo y manejo de correspondencia; temas de mayor importancia los mismos que se actualizaran al personal

administrativo, especialmente a las secretarias y asistentes de la universidad.

Es importante que las secretarias y asistentes cuenten con un manual para que se puedan capacitar y así realicen con mayor eficiencia y responsabilidad sus labores diarias.

6.3 Fundamentación

La excelencia del personal administrativo hoy en día, se ha convertido en la mayor ventaja en las diversas instituciones, tener un personal capacitado en todas las áreas en las que se desenvuelven constituye pilares fuertes para el desarrollo tanto profesional como empresarial.

Esta propuesta implicará que todo el personal se actualice en las técnicas secretariales, ya que este manual constituirá una fuente de consulta y será un apoyo para el mejoramiento de los departamentos de la universidad, se ha visto varios temas de interés pero se tratará los temas más importantes y necesarios de acuerdo al estudio que hemos realizado.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

- Diseñar y elaborar un manual que permita mejorar la organización y desempeño del personal administrativo de la PUCESI en técnicas secretariales.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Fortalecer los conocimientos y habilidades del personal administrativo, por medio de los contenidos del manual.
- Formar al personal en técnicas secretariales para así poner en práctica dentro de la institución y ayude al desarrollo profesional.
- Difundir las técnicas secretariales actualizadas que permitan mejorar el desarrollo en cada departamento.

6.5 Ubicación sectorial y física

La historia de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede – Ibarra, se remontan a los contactos que la Fundación "Víctor Manuel Peñaherrera", constituida por un grupo de notables Ibarreños, realizó desde 1974 ante las autoridades de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Quito), con el fin de que ésta estableciera una Sede en la Ciudad Blanca Ibarra, es así que estas gestiones se cristalizaron el 29 de octubre de 1976 en la firma de un convenio de creación de la Sede de Ibarra. Era por entonces Rector de la PUCE el Dr. Hernán Malo S.J.



La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra es una institución educativa superior de carácter confesional, administrada por las Misioneras y Misioneros Identes, mediante un convenio con la Compañía de Jesús, que pertenece al mayor sistema universitario del país, el SINAPUCE (Sistema Nacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador),

La PUCE-SI está ubicada en la ciudadela. "La Victoria" Av. Jorge Guzmán Rueda y Aurelio Espinosa Politt.

6.6 Desarrollo de la Propuesta

Para el desarrollo de este manual trataremos los siguientes temas:

- Redacción Comercial
- Correspondencia Oficial
- Archivo

1. REDACCION COMERCIAL

Objetivo:

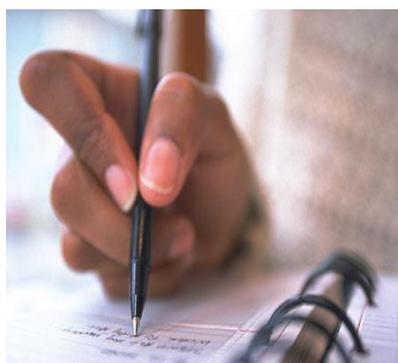
- Proporcionar al personal de la PUCESI herramientas y estrategias que los conduzcan a tener una buena técnica de redacción y las etapas necesarias que hay que seguir para conseguir una escritura correcta.

Contenido:

1. ¿Qué significa redactar?
2. Pasos para redactar.
3. Normas de redacción
4. Consejos para escribir mejor.
5. Diferencias entre componer y redactar
6. Composición formal o redacción
7. Tipos de composición formal
8. Características de la redacción comercial
9. Otros requisitos a tener en cuenta
10. Normas generales en la redacción de los textos escritos
11. Vicios de construcción.
12. Decálogo de la redacción
13. Taller N° 1
14. Taller N° 2
15. Solución talleres de Redacción

1. ¿QUÉ SIGNIFICA REDACTAR?

Etimológicamente, significa compilar o poner en orden; en un sentido más preciso, consiste en expresar por escrito los pensamientos o conocimientos ordenados con anterioridad.



El orden de las palabras en una oración puede variar según la intención del autor, de hecho, en ciertas oraciones, éste dependerá de que se diga una cosa u otra. Antes de empezar a escribir es necesario organizar mentalmente las ideas que se quieren trasladar al papel. Una vez ordenadas en la mente, es necesario identificar las ideas principales y secundarias, elaborando en esquema en el que se escriban en orden y de acuerdo con la importancia de cada una. Es importante el orden de una oración ya que de lo contrario resultará carente de sentido. Más aún, si no es capaz de ordenar lo que se quiere decir de una manera lógica y cuidada, el escrito perderá todo interés. Toda redacción necesita coherencia y cohesión textual

2. PASOS PARA REDACTAR

- Superestructura del texto
- Cuidar la concordancia entre género, número y persona.
- Considerar el estilo de acuerdo al género y al destinatario

3. NORMAS DE REDACCIÓN

El texto

Cada texto tiene una superestructura. Una carta requiere un saludo, un planteamiento o solicitud, un desenlace y una despedida. Si alguna de estas partes no aparece o se presenta en el momento impreciso la redacción es incorrecta o incompleta. En todo proceso de comunicación escrita es necesario que el emisor tenga alguna información que comunicar, y que organice el mensaje de un modo que sea comprensible

para el receptor. Al mismo tiempo, el receptor debe estar dispuesto a recibir y comprender el mensaje, y debe existir un medio físico que permita que se concrete la comunicación. También, la información debe atraer la atención, resultarle entretenida e interesante.

4. CONSEJOS PARA ESCRIBIR MEJOR.

1. **Tormenta de ideas** - Anotando todo lo que viene a tu mente acerca del tema sin tomar atención para estructurar, las oraciones o corregir aún la puntuación.
2. **Examina a tu audiencia** - Muchas veces, aún los profesionales parecen entregar los mensajes incompletos o inexactos a causa de saltarse en la fase de escritura el hecho de poner atención a quién dirige su escrito. Por ejemplo, si escribes un informe económico, entonces no deberías poner ahí ninguna opinión personal, sino solamente la estadística, los cálculos y las extrapolaciones matemáticas. Mientras que, si eres un Analista de sistemas que escribe acerca de un Sistema o Documento de Especificación de Requisitos de Software, entonces resumirás todo los requerimientos de tu cliente del sistema y su darás tu experta opinión en cuanto a cómo la solución o sistema finales se estructurarán y en la tecnología en que se basarán.
3. **Escribe la idea central** - Piensa en el propósito central de escribir este documento y trata de que la oración incorpore la idea entera. "Mira la oración una vez escrita es lo suficientemente completa" Permite que alguien leerlo y explicarte lo que él o ella entiende. Reitera este paso hasta que la oración de la idea principal sea suficientemente clara a tu audiencia objetivo.
4. **Formula la introducción** - Debe basarse en la oración de la idea principal, comienza formulando tu introducción con información de fondo acerca de tu tema y que lleve a la idea principal.
5. **Escribe el resto (el cuerpo y la conclusión) sin dejar de pensar en tu audiencia.** - Revisa las notas que escribiste en la tormenta de ideas y saca de ahí las que satisfagan ambos requisitos: que interesen a tu audiencia y estén relacionados con la idea principal. Ahora organiza

estas ideas extraídas (y cualquier otra que surja de pronto en su mente) de manera que desarrolle mejor la idea central.

6. **Revisa para ver si contiene errores de estructura-** Revisa tu audiencia y la idea principal, y entonces lee tu escrito entero para verificar en si esta estructura transmite o no el mensaje que quieres entregar; si no, cambia la organización tu escrito.
7. **Revisa para ver errores de ortografía y gramática** - Es el último paso en el proceso de escritura donde te enfocas a revisar la gramática, la puntuación y la exactitud del lenguaje.

Para añadir algo a los pasos arriba, hay unas pocas indicaciones para lograr una calidad aún mejor de escritura.

- Lee más - Mientras más leas, mejor será tu educación y estarás en mejor capacidad de formular ideas y por tanto serás capaz de escribir con más calidad y con más experiencia de conocer escritos de diversos tipos.
- Escribe más - Como dice el famoso dicho: *“la práctica hace la perfección”*.

5. DIFERENCIAS ENTRE COMPONER Y REDACTAR

Componer	Redactar
Hace pensar en la invención y disposición (creación y estructura retórica). Al componer reconocemos que se quiere producir placer estético y conmovedor	Hace pensar en el ordenamiento lingüístico y su definitiva organización en palabras y oraciones. Al redactar perseguimos un objetivo práctico.

6. COMPOSICIÓN FORMAL O REDACCIÓN

Es aquella composición en que la invención o creación se reduce a la menor parte, mientras la organización de las ideas y la elocución adquieren mayor importancia.

7. TIPOS DE COMPOSICIÓN FORMAL

- La carta y sus variantes
- El memorando
- El aviso
- La convocatoria
- El telegrama y sus variantes
- El informe
- El acta
- Otros documentos oficiales de carácter resolutivo como la instrucción, la circular y la resolución.

8. CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN COMERCIAL

1. Presentación atractiva.

Un escrito bien presentado equivale a una persona pulcra y elegantemente vestida.

La limpieza en el texto: equivale a un papel de calidad, a presentar el trabajo sin tachaduras o borrones.

Distribución del texto: El texto debe quedar lo más al centro posible, es decir, los márgenes laterales deben ser aproximadamente iguales y debe quedar tanto espacio en blanco entre el primer reglón y el borde superior de la hoja, como entre el último y el borde inferior.

9. REQUISITOS PARA REDACTAR.

Configuración del papel:

Calidad del papel. Debe ser blanco, el tamaño más utilizado es A4 y Letter, En documentos legales se utiliza también el modelo Oficio.

Fuentes a utilizar: Arial, Times New Roman y Tahoma. Tamaño de la fuente 12, en algunos casos 14. No debe utilizar más de dos tipos de fuentes.

Márgenes y sangrías: Margen superior e inferior 2,5 cm., margen derecho e izquierdo 3 cm. En caso de un informe o un documento que se engargola o lleva presillas debe dejarse al menos 1 cm. de encuadernación. La sangría puede ser de primera línea o francesa, esto dependerá del estilo de carta seleccionado.

2. La redacción

Una carta perfectamente redactada debe contener lo siguiente:

Clara: Principal cualidad. Las ideas deben estar definidas y organizadas. Exponer primero el motivo de la carta y destacar los puntos más importantes.

Concisa: La concisión significa brevedad y precisión, requiere un trabajo previo, saber distinguir entre los detalles accesorios y los fundamentales de un problema.

Concreta: Ir directamente al asunto, procurar informar sobre algo sin interferencia de otros temas que pueden dispersar la atención del destinatario.

Cortés: La cortesía de una carta debe quedar reflejada en tres formas:

- El estilo atento del cuerpo de la carta
- La fórmula del saludo y despedida
- La presentación general, limpia y correcta

3. Adaptación

- Tener en cuenta a quién va dirigida la carta.
- Adaptar el vocabulario y el estilo al tipo de lector

4. La ortografía

El mismo mal efecto que produce una mala presentación de la carta lo causan las faltas de ortografía. Se debe revisar cuidadosamente las comunicaciones redactadas y comprobar que no se ha incurrido en ningún tipo de error.

10. NORMAS GENERALES DE REDACCIÓN

- Haga frases cortas

Intente decir lo mismo con menos palabras. Las frases cortas tienen mayor probabilidad de ser comprendidas que las frases largas. Hacen la lectura clara y rápida.

- escoja palabras corrientes

Se pueden decir las mismas cosas con frases simples y palabras de uso común. El uso de palabras complicadas puede conducir a la falta de significado, significado distorsionado, pérdidas de tiempo y distracciones del mensaje que se trató de comunicar.

- Utilice verbos activos

Resulta más fácil visualizar lo sucedido en oraciones en voz activa. Las oraciones en voz pasiva contienen menos información, especialmente cuando no incluyen el nombre de quien realiza la acción; son más largas que las activas; y son menos vividas.

- Construya oraciones que tengan unidad

Una oración no tendrá unidad si incluye ideas que no están relacionadas entre sí.

- Evite los detalles excesivos

No incluya demasiadas ideas o detalles en una sola oración. Aunque se trate de ideas muy ligadas entre sí, no las incluya en una sola frase si con ello puede confundir al receptor.

- Utilice oraciones positivas

Una oración positiva es la que destaca lo agradable en lugar de lo desagradable, lo favorable sobre lo desfavorable. En general, las oraciones positivas tienen dos ventajas principales sobre las negativas: dan

información más completa y producen mejor efecto, contribuyendo, por tanto a crear una relación armoniosa.

- Respete el orden normal de la frase

El orden normal es: sujeto, verbo y complemento. Cuando el que escribe se desvía de este orden, sus frases resultan más difíciles de asimilar con rapidez.

- Utilice una construcción paralela al redactar sus frases

Evite la confusión que puede crear el cambiar de voz, de tiempo, de modo o de persona gramatical en una misma oración. Cuando no se utiliza la construcción paralela, el lector encuentra difícil seguir el hilo de la idea expuesta.

11. VICIOS DE CONSTRUCCIÓN.

En los temas de redacción y lenguaje los vicios del lenguaje son varios: barbarismo, solecismo, vulgarismo, impureza, arcaísmo, extranjerismo, impropiedad, redundancia, anfibología, cacofonía, entre otros. Se dará a conocer algunos de estos para evitar esas incorrecciones en la comunicación.

Barbarismo es toda falta contra la recta pronunciación, los accidentes o las escrituras de las palabras.

Solecismo es la falta contra alguna regla de la sintaxis, bien en la concordancia, el régimen o la construcción.

Anfibología es la oscuridad de la frase, que hace equívoca la interpretación de su sentido.

Cacofonía es el encuentro o repetición muy cercana de sílabas o letras iguales o semejantes.

12. DECÁLOGO DE LA REDACCIÓN.

Aunque la forma de redactar es muy personal, cabe señalar algunas normas o sugerencias, tales como:

1. Utilizar palabras sencillas que pueden ser comprendidas por todos.
2. Sustituir los párrafos largos por frases cortas, claras y sencillas.
3. Evitar las frases hechas, las muletillas y los términos arcaicos.
4. Utilizar un verbo simple (avisar, cursar), en lugar de la combinación de verbo más sustantivo (dar aviso, dar curso).
5. Evitar las frases como “el objeto de” y “a tenor de” y emplear una palabra más sencilla, como “para” y “según”.
6. En las solicitudes y escritos administrativos, evitar los tratamientos grandilocuentes, como “Ilmo. Sr. Director General” y emplear fórmulas más sencillas, tales como: “Señor Director General”.
7. Sustituir la ambigüedad de las ideas por afirmaciones concretas y precisas.
8. Evitar las formas verbales en primera persona. Sustituir “yo acuerdo que...” por “esta Dirección General ha acordado...”. Otro ejemplo: cambiar “lo que le notifico...” por “lo que le notificamos...”.
9. No utilizar, siempre que sea posible, el modo imperativo. En su lugar usar términos como solicitar, sugerir o pedir.
10. Evitar el uso de formas arcaizantes como:
 - Las reclamaciones que “hubieren sido” presentadas... por: Las reclamaciones que “hayan sido” presentadas...
 - Si así no lo “hiciera” se archivará su solicitud, por: ...si así no lo “hace” se archivará su solicitud.

13. TALLER N° 01

Instrucciones:

1. Lea detenidamente la información presentada en esta unidad.
2. Realice la corrección de las siguientes frases, tomando en cuenta lo aprendido.

1. Haga frases cortas (Intente decir lo mismo con menos palabras).

INCORRECTO

Se les comunica que para realizar este trabajo lo deben hacer en colaboración con sus compañeros. Si tiene algún problema no duden en preguntárselo a los compañeros de la otra sección puesto que, dada su formación, es bastante posible que les puedan ayudar. La fecha tope de entrega de este trabajo es para dentro de una semana. No debe ocupar ni mucho ni poco, unos 10 folios estarían bien

CORRECTO

2. ESCOJA PALABRAS CORRIENTES (Utilice frases simples con palabras de uso común)

INCORRECTO

La autognosis facilita la relación con los demás y el psitacismo ayuda a recordar las cosas durante más tiempo

CORRECTO

3. CONSTRUYA ORACIONES QUE TENGAN UNIDAD (utilice ideas que tengan sentido)

INCORRECTO

Un doctor, antes de tomar una determinación, quiso consultar con la familia del enfermo a las diez de aquella mañana, y Luis tomó el ómnibus para ir a la casa del doctor, que estaba situada en las afueras de la ciudad, en un barrio pobre junto al edificio del asilo, en donde están recogidos los ancianos que no tienen familia ni pueden valerse por sí mismos.

CORRECTO

4. Utilice oraciones positivas (Utilice palabras positivas)

INCORRECTO

Para estar sano tanto en lo físico, en lo mental como en lo social, es imprescindible no aislarse de los demás, no incomunicarse y no actuar individualmente, tanto en el trabajo como fuera de él.

CORRECTO

5. Utilice una construcción paralela al redactar sus frases (Evite la confusión)

INCORRECTO

En la reunión se trató el tema de la capacitación de las secretarias. La exposición fue realizada por el director del instituto que afirma que éste es un grave problema, y también analizaron sus consecuencias.

CORRECTO

14. TALLER N° 02

Instrucciones:

1. Lea detenidamente la información presentada en esta unidad.
2. Realice la corrección de las siguientes frases, tomando en cuenta lo aprendido.

1. El Verbo impersonal HABER se conjuga siempre es en singular, aunque le siga una construcción en plural

INCORRECTO

Han habido dos expulsiones.

Hubieron inundaciones en el Sur.

Habrá n elecciones en septiembre.

CORRECTO

___ dos expulsiones

_____ inundaciones en el Sur

_____ elecciones en septiembre

2. COMIENZE LA CARTA EN FORMA BREVE

INCORRECTO:

a) Me permito dar respuesta...

b) La presente tiene como objeto solicitarle....

c) Por medio de la presente le informo.....

CORRECTO

3. BARBARISMOS (ESCRIBA LA PALABRA CORRECTA)

INCORRECTO:

a) Viciversa

b) (el) aguamarina

CORRECTO

c) Yo también no voy al parque

4. VULGARISMOS FRECUENTES

INCORRECTO:

a) A cuenta de

b) Enfrente de mi

c) Nadie de nosotros

CORRECTO

15. SOLUCIÓN TALLERES REDACCIÓN

TALLER 1.

1. **HAGA FRASES CORTAS** (Intente decir lo mismo con menos palabras).

Deben realizar este trabajo en grupo. Pregunten a los compañeros de la sección si tienen dudas. La fecha de entrega del mismo es de una semana. La extensión debe ser de 10 folios como máximo

2. **ESCOJA PALABRAS CORRIENTES** (Utilice frases simples con palabras de uso común)

El conocimiento de uno mismo facilita la relación con los demás y la enseñanza que se basa exclusivamente en el ejercicio de la memoria ayuda a recordar las cosas durante más tiempo

3. **CONSTRUYA ORACIONES QUE TENGAN UNIDAD** (Utilice ideas que tengan sentido)

El doctor, antes de tomar una determinación quiso consultar con la familia del enfermo Luis tomó el ómnibus para ir a la del doctor, situada en las afueras de la ciudad, en un barrio pobre.

4. **UTILICE ORACIONES POSITIVAS** (Utilice palabras positivas)

Para estar sano tanto en lo físico, en lo mental como en lo social, es imprescindible relacionarse con los demás, comunicarse y cooperar con ellos, tanto en el trabajo como fuera de él.

5. UTILICE UNA CONSTRUCCIÓN PARALELA AL REDACTAR SUS FRASES (Evite la confusión)

En la reunión se trató el tema de la capacitación de las secretarias. El Director del instituto, que realizó la exposición afirmó que éste es un grave problema, y analizaron sus consecuencias.

TALLER 2

1. El Verbo impersonal HABER se conjuga siempre es en singular, aunque le siga una construcción en plural

Ha habido dos expulsiones.

Hubo inundaciones en el Sur.

Habrán elecciones en septiembre.

2. Comience la carta en forma breve

- a) Doy respuesta....
- b) Solicito a usted...
- c) Le informo que.....

3. Barbarismos (anote la palabra correcta)

- a) Viceversa
- b) La aguamarina
- c) Yo tampoco voy al parque

4. Vulgarismos frecuentes

- a) Por cuenta de
- d) Frente de mi
- e) Ninguno, ninguna

2. CORRESPONDENCIA OFICIAL

Objetivo:

- Suministrar los conocimientos para desarrollar las habilidades para escribir, recibir y despachar cartas de una manera adecuada y apropiada.

Contenidos:

1. Introducción
2. Que es la correspondencia oficial
3. Reformas en la correspondencia oficial
4. Reformas en la correspondencia comercial
5. Términos comerciales
6. Oficios
7. Memorandos
8. Certificados
9. Convocatorias
10. Actas
11. Taller 01
12. Solución de talleres

1. INTRODUCCIÓN

Con el desarrollo de la civilización y de las lenguas escritas surgió también la necesidad de comunicarse a distancia de forma regular, con el fin de facilitar el comercio entre las diferentes naciones e imperios.



En este trabajo daremos a continuación una serie de descripciones de los diferentes tipos de correspondencias usadas para tratar asuntos relacionados con el Estado, cumplir algún requisito para gestionar la realización de un negocio, recomendar, solicitar, cobrar, obtener un cargo solicitado, incentivar la creatividad... que nos permitirán comunicarnos con los demás de manera adecuada y apropiada.

2. QUE ES LA CORRESPONDENCIA OFICIAL

La correspondencia oficial se produce y se entrecruza en las distintas instituciones de la administración pública: poder legislativo, ejecutivo, judicial, tribunales electorales, municipios, consejos provinciales, bancos nacionales, universidades y más instituciones adscritas o autónomas que en algo tiene que ver con el organigrama estatal. El oficio es el instrumento de esta clase de comunicaciones.

3. REFORMAS EN LA CORRESPONDENCIA OFICIAL

En la correspondencia oficial se recomienda identificar únicamente en las copias que permanecen en los archivos de las instituciones y excluir de los originales.

Cuando hay una sola secretaria ya no es necesario colocar las iniciales en las copias.

4. REFORMAS EN LA CORRESPONDENCIA COMERCIAL

De acuerdo a las normas INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización) por intermedio de la Contraloría, se indica la puntualización con relación a las iniciales de identificación o responsabilidad.

Obviar iniciales y remplazarlas por el nombre más la inicial del apellido, en caso de mujer, y si es secretario, viceversa, así: Coloma J. o Lupe Z.

No se ponen iniciales del jefe, sino solo de la secretaria.

Recomendaciones:

- Escribir con originalidad, creatividad propia, frialdad y concisión en utilizar un solo verbo.
- Hacer de cada comunicación exclusiva, distinta y correcta.
- Eliminar para siempre la terminología obsoleta, lo obvio (aquello que se adivina, que está sobreentendido) ya que afea la redacción y nos hace menos profesionales. Ejemplo: Recibí su comunicación = En atención a su oficio
- Evitar para siempre los gerundios, dobles verbos, el abuso de preposiciones. Emplear muy bien las conjunciones.
- Utilizar correctamente la sintaxis, los principios de la redacción y los conectores o nexos.
- Aplicar los signos de puntuación de acuerdo a las pausas del lenguaje y darles el uso correcto.
- Diferenciar lo oficial de lo comercial, particular y social.
- Emplear de forma correcta el género y número en las comunicaciones.
- Utilice siempre el SINGULAR.

5. TÉRMINOS COMERCIALES

	ANTICUADOS		MODERNOS
1	Por la presente me permito enviarle	1	Le envío
2	Quedamos de usted	2	Atentamente
3	Anticipo mis agradecimientos	3	Agradezco
4	En el día de hoy	4	Hoy
5	Tengo bien	5	Me complace
6	Agradezco de antemano	6	Agradezco
7	A su más pronta conveniencia	7	Especificar la fecha
8	Pongo en su conocimiento	8	Le comunico
9	Le estamos incluyendo	9	Incluimos
10	Debidamente firmado, registrado	10	Firmado, registrado
11	De los corriente	11	De julio, agosto, etc.
12	Adjunto le incluyo	12	Adjunto
			Estimado, respetado,
13	Muy señor nuestro y amigo	13	apreciado
14	Con el fin, con el objeto	14	Para
15	A la espera de	15	Espero, esperamos
16	Me despido	16	Cordialmente
17	Esta es par comunicarle	17	Le comunico
18	Confío, confiamos	18	Espero, esperamos
19	Esperando su respuesta	19	Espero
20	Próximo pasado	20	De abril, mayo, etc.
21	Llegó a mi poder	21	Recibí
22	Agradeciéndole la atención	22	Agradezco
23	Servirse de	23	Utilizar
24	Rendir servicios	24	Servir
25	Con excepción de	25	Excepto
26	Tomar las medidas apropiadas	26	Hacer
27	Obra en su poder	27	Tiene
28	Es responsable por la selección	28	Selecciona
29	Hice la notificación	29	Notifiqué
30	Tuvo lugar una reunión de	30	Se reunieron
31	Durante el curso de	31	Durante
32	Durante el año 2005	32	Durante el 2005

33	Es la opinión de muchos	33	Muchos opinan
34	En relación con las precauciones de seguridad	34	Por seguridad
35	El mayor problema es cuestión de costo	35	El mayor problema es el costo
36	En número de cuatro	36	Cuatro
37	Tipo seis de la tarde	37	Seis de la tarde
38	Permítame decirle que estamos sumamente satisfechos	38	Estamos satisfechos
39	Quiero aprovechar esta oportunidad para expresarle mi agradecimiento	39	Le agradezco
40	Cuesta un total de \$50	40	Cuesta \$50
41	Daremos a este asunto nuestra más pronta atención	41	Atenderemos pronto
42	Me he tomado la libertad de enviarle	42	Le envío
43	Sírvase ser tan amable de informarme	43	Sírvase informarme
44	Aprovecho la ocasión para reiterarle las seguridades de nuestra más alta consideración y estima.	44	Afectuosamente, sinceramente
45	Con la mayor brevedad posible	45	de enero, febrero, etc.
46	Tan pronto como le sea posible	46	de marzo, abril, etc.
47	Estamos plenamente conscientes	47	Sabemos, conocemos
48	Efectuar la incineración	48	Incinerar
49	Relativo a su solicitud	49	Según su solicitud
50	Tomar bajo consideración	50	Considerar
51	Interponer una objeción	51	Objetar
52	Subsecuentemente	52	Más tarde
53	Permítame extenderle mi saludo	53	Reciba un cordial saludo

Naturalidad y Sencillez

El mensaje debe ser vivo y natural, siempre directo y sin artificios literarios. Para que sea fácilmente comprendido evite la ambigüedad, la oscuridad, el uso de la voz pasiva, las palabras de significado poco conocido, los paréntesis, las abreviaturas, etc.

Ejemplo:

Mensaje artificial	Mensaje natural
<u>Muy</u> señor <u>mío</u> y amigo:	Estimado señor: Apreciado señor: Distinguido señor: Respetado señor:
Gracias por <u>vuestra</u> carta del 24 de octubre y por <u>vuestro</u> interés en nuestros productos.	Agradecemos su interés en nuestros productos.
<u>Sin más por el momento se despide su obsecuente servidor y amigo.</u>	Atentamente, Afectuosamente, Sinceramente, Cordialmente,

Creatividad.- Redacte en forma reflexiva, después de un cuidadoso análisis, para que exprese sus ideas en forma original.

Discreción.- Exprese siempre lo que debe y puede, en forma discreta y diplomática, en relación directa con el rol del interlocutor.

9. Carencia de modernismo:

- Agradeciéndole su contestación y en la seguridad de que los informes que se servirá usted proporcionarme quedarán en absoluta reserva, aprovecho de esta oportunidad para reiterarme con las consideraciones de amistad como su atento y seguro servidor.

Hay quienes escriben mucho y no dicen nada.

Aseguro que los informes quedarán en reserva.

- Cúmpleme contestar su atenta del 21 del mes pasado. Me ha halagado sobremanera que los señores Vilchez Hnos., hayan sugerido mi nombre

y dirección para representarlo y, aún más, que usted se haya dignado ofrecerme la oportunidad de ampliar el cambio de mis actividades comerciales.

Además de anticuado, el mensaje es difuso y negativo.

Gracias por la oportunidad de ampliar mi actividad comercial y representar a su marca.

6. EL OFICIO

Definición

Es la comunicación escrita referente a los asuntos del servicio público en las dependencias del Estado. Es también la que media entre individuos de varias corporaciones particulares son asuntos concernientes a ellas.

Oficial

Significa “comunicar una cosa oficialmente y por escrito” (Diccionario de la Lengua Española)

Podemos caracterizar el oficio como la comunicación escrita de carácter oficial que una autoridad emisora dirige a una receptora con algunos de los fines siguientes.

- Impartir normas
- Comunicar decisiones
- Dictar instrucciones
- Solicitar información
- Entregar información
- Formular peticiones
- Satisfacer peticiones
- Aclarar situaciones, etc.

El Oficio puede dirigirse de un servicio público a otro, actualmente también se lo utiliza en el sector privado, además puede usarse en el ámbito interior de una repartición, es decir, puede tener un uso interno y externo.

Facilita la coordinación y relación entre los servicios públicos o los diversos niveles jerárquicos de una misma repartición.

Se clasifican de la siguiente manera:

Secretos.- Serán conocidos sólo por las autoridades o personas a las cuales vayan dirigidos y por quienes deban intervenir en su estudio resolución.

Reservados.- Serán los que traten de materias que, atendida su naturaleza, deban ser conocidos únicamente en el ámbito del departamento, sección u oficina a que sean remitidos.

Ordinarios.- Serán aquellos que puedan ser de dominio público, y que abarcan la correspondencia no comprendida en los tipos anteriores de oficio.

Oficios Oficiales

- De solicitud
- De información
- De decisión (dar órdenes por oficio)
- Oficios circulares
- Oficios de disposición

Clases De Oficios

Los oficios pueden ser individuales, circulares y de transcripción.

Individuales.- Los que sirven para dirigirse en forma particular a una sola persona.

Circulares.- Aquellos que se repiten para dirigirse en forma particular a una sola persona.

Transcritos.- Aquellos que deben ser conocidos por varias personas, por lo cual, el original destinatario, lo reproducen en las copias necesarias.

Estructura del Oficio

- ESCUDO O LOGOTIPO	→	REPUBLICA DEL ECUADOR
- MEMBRETE	→	CONGRESO NACIONAL

- NUMERO DE OFICIO	→	Oficio circular 3328 - DGRH
- LOCALIDAD Y FECHA	→	Quito, julio 23, 2005
- DESTINATARIO	→	Señores JEFES DEPARTAMENTALES
- ATENCIÓN:	→	OPCIONAL
- SALUDO O VOCATIVO	→	De mi consideración:
- ASUNTO:	→	OPCIONAL
- Referencia:	→	OPCIONAL
- TEXTO O CUERPO:	→	Es la esencia o parte central del oficio, se debe evitar términos comunes, innecesarios y anticuados, más bien se debe utilizar palabras positivas.
- DESPEDIDA:	→	Atentamente,
- REMITENTE	→	Dr. Alberto Mora DIRECTOR GENERAL DE DERECHOS HUMANOS
- ANEXO	→	Cuando es necesario
- COPIA	→	Cuando es necesario
- INICIALES	→	Leticia C.

FRASES QUE SE PUEDEN UTILIZAR EN LA CORRESPONDENCIA

- ✓ Su grata presencia estimulará a la comunidad

- ✓ Su grata presencia engalanará el evento.
- ✓ Será grato tenerlo como un invitado especial en el acto solemne.
- ✓ Será grato contarle entre nuestros selectos invitados.
- ✓ Un escritor de su talla engalanará nuestro acto.
- ✓ Utilizar siglas correctamente.
- ✓ En los certificados de honorabilidad, solo se pone honor y honradez que significa mucho.
- ✓ Cuando no se logra tratar todos los puntos del orden del día, se escribe en observaciones.

EJEMPLOS DE OFICIOS

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

ÁREA 4 HOSPITAL "SAN LUÍS DE OTAVALO"

DIRECCIÓN AV. ESTADOS UNIDOS Y SUCRE

Oficio 2009-1423-D

Otavaló, mayo 29 de 2005

Licenciada

María E. Rosero

RESPONSABLE DE PERSONAL

En relación al memorando 2009-205-GRH-HSLO, del 28 de abril de 2009, suscrito por usted y el Dr. Milton Andrade, que informa el no registro de asistencia del personal de la Unidad de Área, solicito insistir en la obligatoriedad que tienen de registrar la hoja de control y, de igual manera sancionar de acuerdo a la Ley.

Atentamente,

Dr. Leonardo Suárez

DIRECTOR

COLEGIO “VICTOR EMILIO ESTRADA

IBARRA-ECUADOR

Oficio Circular 123-D
Julio 12, 2009

Señores
PROFESORES

Con la finalidad de que el Proceso de Gestión Financiera proceda con el pago del Subsidio de Educación, solicito se remita al proceso de Gestión de Recursos Humanos los documentos necesarios en el caso que tuviera hijos menores de 18 años y estuvieran estudiando, hasta el 30 de agosto en forma improrrogable.

Atentamente,

Lic. Carlos Alberto Enríquez
RECTOR

7. MEMORANDO

Es una comunicación interna, breve en la cual se exponen asuntos particularmente de información de una dependencia y oficina pública a otra igual o de superior jerarquía.

Objetivos

1. Recordar las actividades que deben ser realizadas en un plazo determinado.
2. Enviar órdenes de un superior a un subalterno.
3. Invitar a reuniones, cursos, eventos, etc.

Tipos De Memorandos

Personal

Es la recopilación de hechos que se deben tener presentes también se lo puede llevar a manera de un libro en donde se anotan los casos que se quieran recordar en un momento oportuno. El memorando personal se lo usa generalmente en las oficinas con el fin de recordar algo a alguien, puede ser al jefe de oficina, gerente, ejecutivo, etc., este debe ser corto pero claro.

Institucional

Se lo utiliza cuando es necesario comunicarse dentro de la misma empresa. Es considerado como una forma de carta muy importante dentro de los negocios.

Recomendaciones

Es opcional poner la palabra **MEMORANDO** antes del encabezamiento. Depende de la costumbre de la empresa o del gusto personal.

- En este tipo de memorando, a diferencia de la carta se suprime la dirección del destinatario, saludo y frase final de cortesía.
- El texto cuando se escribe a renglón seguido debe hacerse en estilo bloque.
- Como en todos estos documentos el mensaje debe ser claro, natural concreto.
- El tamaño del papel, es el de carta o el memorando que es papel propio de esta comunicación.

Estructura del Memorando

1. El encabezamiento:
 - A. El membrete, de la institución,
 - B. Número de memorando.
 - C. Expresiones: PARA:
 - D. Asunto
 - E. Fecha
2. Texto del memorando.
3. Suscripción:
 - a. Nombre del firmante
 - b. Cargo que desempeña

Características del Memorando

1. En el membrete debe constar el nombre de la institución, empresa o dependencia que remite el memorando y número con las especificaciones que requieren en cada caso.

2. La comunicación se distingue con la palabra Memorando, impresa al centro de la parte superior del papel.
3. Sobre el margen izquierdo se imprime las palabras: **Para:**

<i>MEMBRETE</i>	
MEMORANDO N.º.	
PARA:	_____
ASUNTO:	_____
FECHA:	_____

Firma Nombre y Cargo	

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE IMBABURA

MEMORANDO 158

PARA : DIRECTOR PROVINCIAL DE SALUD

ASUNTO : SE REMITE LISTADO

FECHA : 2009-05-10

Adjunto el listado de los Profesionales Médicos que laboran 8 horas en las diferentes Unidades Operativas de la Provincia; que fue remitido por los diferentes correos electrónicos del Ministerio de Salud Pública ygerman@msp.gov.ec; el Ministerio de Economía y Finanzas imarquez@mef.gov.ec; como dispone el Señor Ministro según oficio SGF-12-098-2009.

Lic. Luis Vélez
COORDINACIÓN GESTIÓN FINANCIERA

Ab.

8. EL CERTIFICADO

Definición.

Un certificado es un documento emitido y firmado por persona quien da la certificación, en el que señala las cualidades de las personas quien solicita dicho certificado.

Cada certificado es único y tiene validez después de un período de tiempo.

Si el certificado se ha caducado. Deberá reiniciar el procedimiento para obtener otro.

Elaboración del Certificado.

Para la elaboración del certificado, el interesado deberá presentar su cédula de ciudadanía.

El certificado tiene integridad, que es un servicio de seguridad que permite comprobar que no se ha producido manipulación alguna.

La expedición de certificados que realice cualquier empresa a sus trabajadores, en el ejercicio de sus funciones, no generarán costo económico para los intereses.

La persona interesada puede comprobar la autenticidad del certificado emitido por una empresa, en las oficinas de la misma.

Queda expresamente prohibida su utilización para otros fines no autorizados.

El Certificado.

Es un documento por medio el cual se afirma o asevera un hecho. El certificado se prepara con el objeto de hacer conocer oficialmente algo

sobre lo que el interesado ha solicitado constancia, como buena conducta, asistencia al trabajo, honorabilidad, etc.

Un jefe de oficina puede certificar, por ejemplo, el tiempo de trabajo de un servidor en una de sus dependencias, el puesto que ocupa, el sueldo que percibe, el tiempo de servicios, el motivo por el cual deja su empleo, entre otros.

La certificación se emplea con frecuencia, en la vida moderna. Se elaboran certificados de estudio, de trabajo, de honorabilidad de antecedentes penales y personales y en general de todo aquello que se requiera atestiguar legalmente.

Mecánica del Certificado

Para escribir correctamente un certificado, aplique las siguientes normas.

1. Prepare el certificado en papel membretado de la empresa.
2. Escriba el nombre y cargo de la persona que va a firmar el certificado.
3. Escriba con mayúscula fija y centre la palabra "CERTIFICADO"
4. Deje triple espacio después de la palabra "CERTIFICADO"
5. Escriba el texto a un espacio y medio.
6. Después del texto deje triple espacio para escribir la fecha.
7. Deje cuatro a cinco espacios para la firma
8. Escriba en la parte izquierda la fecha y en el centro el nombre de la persona que va a firmar el certificado.

Características del Certificado

1. **Encabezamiento.-** Aquí está el nombre de la empresa si es que lo tuviere.
2. **Introducción.-** Señale el nombre y cargo de la persona que firma el documento.
3. **Texto del Certificado.-** Comience con la palabra CERTIFICO escrito en el centro. Luego exprese el asunto que va a tratar y los datos que sean necesarios señalar.
4. **Palabras de cierre.-** Señale que el interesado dará al certificado el uso que crea conveniente a excepción de trámites judiciales.
5. **Lugar y fecha** de emisión del documento..
6. **Firma y cargo** de la persona que expide el certificado.

Nota: Se utiliza el estilo bloque extremo, es decir, escribir todo en la parte izquierda, solo la palabra CERTIFICO o CERTIFICACIÓN escribir en el centro.

CERTIFICADO DE HONORABILIDAD

CERTIFICO

QUE: El señor IBUJÉS IMBAQUINGO NELSON ARTURO, con cédula de ciudadanía 040075506-2, demuestra honradez, honestidad y responsabilidad; cualidades que ameritan el respeto y consideración.

Faculto el uso que estime conveniente, excepto de ser utilizado como medio de defensa en asuntos judiciales.

Ibarra, marzo 13 del 2009

RICARDO ANDRADE

CERTIFICADO DE TRABAJO CON INGRESOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"29 DE JULIO"

C E R T I F I C O

QUE: El señor IBUJÉS IMBAQUINGO NELSON ARTURO, con cédula de ciudadanía 040075506-2, es guardia de seguridad, desde septiembre 20 del 2007 y continúa; percibe una remuneración de ciento ochenta dólares (\$.280.00).

Faculto el uso que estime conveniente, excepto de ser utilizado como medio de defensa en asuntos judiciales.

Ibarra, marzo 13 del 2009

Lic. Ramiro Vásquez
JEFE DE AGENCIA

CERTIFICADO QUE DEJO DE TRABAJAR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“29 DE JULIO”

CERTIFICO

QUE: El señor IBUJÉS IMBAQUINGO NELSON ARTURO, con cédula de ciudadanía 040075506-2, trabajó como recibidor-pagador, por un año, demostró responsabilidad y honradez.

Faculto el uso que estime conveniente, excepto de ser utilizado como medio de defensa en asuntos de carácter judicial.

Ibarra, marzo 13 del 2009

Lic. Ramiro Vásquez
JEFE DE AGENCIA

9. CONVOCATORIAS

CONVOCATORIA A JUNTA GENERAL ORDINARIA

ACCIONISTAS DE INDUSTRIA LICORERA Y EMBOTELLADORA DEL NORTE S.A ILENSA EMA

De conformidad a lo dispuesto en los artículos décimo primero y décimo segundo del Estatuto, convocamos a los señores Accionistas, a Junta General Ordinaria para el día martes 14 de marzo, 2006, a las 10h00 en el Salón de Eventos de Parkenor ubicado en la Panamericana Norte, Km. 5 ½ en la ciudad de Quito, para tratar los siguientes puntos:

1. Conocimiento y resolución de informe de Administradores, Comisario y Auditor Externo correspondiente al Ejercicio Económico 2005.
2. Conocimiento y resolución del Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias al 31 de diciembre 2005.
3. Destino de las utilidades.
4. Autorización al Gerente General para que participe en el aumento de capital en la Compañía Licores de América S.A LICORAM.
5. Elección de miembros principales y suplentes del Directorio.
6. Nombramiento de Comisario y Auditor Externo y fijar remuneraciones.

Se convoca especialmente a la Lcda. Ana Isabel Arciniegas, Comisaria Principal y al Dr. Eduardo Domínguez, Auditor Externo de la Compañía.

Los documentos que conocerá la Junta General se encuentran a disposición de los accionistas en las oficinas administrativas de ILENSA en Parkenor Bodega B52.

Quito, 23 de febrero de 2009

José Reinaldo Arcila Ospina

Jorge Enrique Villegas

PRESIDENTE

GERENTE GENERAL

REAR “PROVINCIAS UNIDAS”

Las Golondrinas – Cotacachi

CONVOCATORIA

A concurso de Títulos, Merecimientos y Oposición para llenar las vacantes de:

- 1 Un Director-Profesor para la Escuela “Santa Ana de Cotacachi” de la comunidad Las Golondrinas, y
- 2 Un Profesor para la Escuela Centinela de Imbabura” de la comunidad León Febres Cordero.

Los interesados presentar documentos en sobre cerrado en la Sede Administrativa de la Red: departamento de Colecturía, hasta el 23 del presente año, cancelando el valor de 15 USD por gastos de publicidad.

Para mayor información llamar al teléfono: 062670192.

Las Golondrinas, marzo 10 de 2009

Lcdo. Lider Bozada Calderón
DIRECTOR

10. ACTAS

Es un escrito que deja constancia de lo tratado, sucedido y acordado en una junta o reunión. Puede hacerse en hojas sueltas o en libros destinados para tal propósito.

Partes del Acta

- ✓ Lugar y fecha
- ✓ Hora en que se da inicio la sesión
- ✓ Nómina de los asistentes o porcentajes de los mismos. Debe presidir la lista, el nombre de la persona que dirige la sesión.
- ✓ Orden del día de la sesión
- ✓ Detalle de los asuntos que van a ser tratados y de las intervenciones con los nombres de las personas.
- ✓ Resoluciones tomadas.
- ✓ Hora en que finalizó la reunión.
- ✓ Firma del secretario-a y de la persona que presidió la sesión.

Tipos de Sesiones

- ✓ **ORDINARIAS.**- Debe constar un orden del día.
- ✓ **EXTRAORDINARIAS.**- Se trata estrictamente un solo asunto, para la que es convocada.

El Secretario de Actas

El secretario, llamado también el secretario de actas, para distinguirlo del secretario de correspondencia, es el oficial encargado de redactar las actas de las sesiones y guardar los libros, con excepción de aquellos asignados a otras, como los de tesorería o algunos semejantes.

Obligaciones del Secretario

- ✓ Llevar el registro de los miembros.
- ✓ Levantar las actas de las sesiones.
- ✓ Llevar el libro de acuerdos y el libro de la Constitución y Reglamento de la sociedad.
- ✓ Notificar a los interesados los acuerdos de la sociedad.

Recomendaciones para preparar el acta

- ✓ El acta debe transcribirse lo más pronto posible.
- ✓ El tono del acta debe ser impersonal: el secretario no puede añadir adjetivos, opiniones, comentarios ni interpretaciones personales a los asuntos.
- ✓ Los nombres comunes que forman parte del cuerpo u organismo que se reúne se escribe con mayúsculas por ejemplo: Junta de Directores, y así.
- ✓ El título de algún documento que se mencione debe identificarse con el nombre completo, número si lo tuviese y la fecha del mismo.
- ✓ Se verificará la escritura de los nombres de las personas para que aparezcan escritos correctamente en el Acta.
- ✓ Las cantidades de dineros en el acta se escriben en letras, comenzando con la letra inicial mayúscula seguidas de la cantidad en cifras entre paréntesis.
- ✓ La copia del acta puede duplicarse para distribuirse a los representantes o algunos organismos para que preparen una sola copia y esta se lea en la reunión siguiente.
- ✓ La narración o descripción de lo discutido en la reunión se redacta en

el acta en tiempo pasado.

- ✓ La anotación sobre la fecha de aprobación puede aparecer en el extremo superior derecho de la primera página del acta o en la última página, después de la última línea.
- ✓ Es responsabilidad del secretario anotar en el calendario del ejecutivo cualquier asunto pendiente o fecha límite que surja de la reunión.
- ✓ También es responsabilidad del secretario preparar cualquier documento relacionado con los asuntos que se discutieron en la reunión.

COLEGIO NACIONAL CIUDAD DE IBARRA

ACTA DE SESIÓN ORDINARIA 017

En el Colegio Ciudad de Ibarra a los dieciocho días del mes de marzo del dos mil nueve en la sala de sesiones se reúne todos los profesores con la finalidad de tratar el siguiente orden del día.

1. Lectura y aprobación del acta anterior.
2. Informe anual de labores por parte del Rectorado.
3. Asuntos varios.

A las 9 horas se inicia la junta general de superiores y profesores en la que por secretaría se da a conocer el orden del día, el mismo que es aprobado inmediatamente se constata el quórum comprobando la asistencia de 35 de los 42 profesores que conforman la junta, los inasistentes son 5 personas y 2 que presentaron justificación. Se procede a tratar el primer punto, que tiene aceptación y se aprueba el acta número 16 sin ninguna observación. El señor Rector da a conocer el trabajo realizado durante el año 2008-2009, se consiguió la construcción de aulas por parte del FISE, por el incremento de estudiantes es necesario ampliarnos en infraestructura esta es mi preocupación manifiesta. En el aspecto técnico pedagógico informa que dio cursos a todos los profesores en las diferentes áreas, se solicitó a la Dirección Provincial de Educación la aprobación sobre el nuevo sistema de evaluación que se implantará en el próximo año lectivo. En asuntos varios el Lic. Pablo Martínez solicita se nombre la comisión especial para organizar las festividades de la Institución quedó conformada de la siguiente manera: Lic. Luis Pozo, Dra. Olga Ramos y Dra. Susana Arcos. Terminado la sesión el Sr. Rector da por terminada la junta general de profesores a las 13 horas.

Dr. Rodrigo Vásquez
RECTOR

Sra. María Pule
SECRETARIA

11. TALLER N° 01

1. Revise y corrija las siguientes frases, mejorando su calidad:

a) Anticipar agradecimiento:

- Anticipo mis agradecimientos por su atención a la presente.
- Agradezco de antemano su atención a la presente

CORRECCIÓN:

b) Expresar el objetivo en forma indirecta:

- La presente tiene por objeto informar que...
- Por medio de la presente me permito informarle que...

CORRECCIÓN:

c) Explicar lo que se está haciendo:

- Damos respuesta a su atenta carta del 15 de los corrientes
- Me dirijo a usted para informarle sobre la producción del semestre enero-junio

CORRECCIÓN:

d) Redundancia en términos sobreentendidos:

- Adjunto a la presente le enviamos una lista de precios de nuestros artículos.
- Adjunto, presente y enviamos trasmiten la misma idea básica.

CORRECCIÓN:

e) Expresar el “deber” que se le ha impuesto:

- Al respecto debemos comunicarle que el trámite en cuestión fue iniciado...

CORRECCIÓN:

2. Revise y corrija los siguientes párrafos.

Ya ha estudiado cuidadosamente las características de un mensaje oficial; ahora realice la crítica de los mensajes siguientes y haga los cambios necesarios para que el mensaje sea eficiente y eficaz.

a) Repetir palabras y textos ya conocidos por el lector.

- En nuestro poder su carta del 9 de diciembre, donde relaciona sus actividades profesionales en la ciudad de Cancún y donde expone, además, las necesidades fundamentales de esa oficina. Su carta ha sido trasladada al señor Gerente, para su consideración.

CORRECCIÓN:

b) Incluir dos ideas en un solo párrafo:

- Recibimos su carta y sentimos mucho expresarle que, por el momento, no podemos complacerlo en su solicitud de crédito. Reconocemos su solvencia económica, pero la Dirección ha recomendado la suspensión, por un año, del otorgamiento de nuevos créditos.

CORRECCIÓN:

c) Mal uso de palabras:

- Estas disciplinas enumeradas constituyen, Señor Ministro, instrumentos indispensables para que las escuelas profesionales de Comercio llenen a cabalidad, la alta misión que a ellas está encomendada.

Obviamente, una misión no se llena, se cumple; y no es alta ni baja, es importante.

CORRECCIÓN:

d) Expresar mensajes negativos:

- No hemos recibido su habitual remesa mensual. El estado de su cuenta cerrada el 30 de agosto presenta saldo a nuestro favor de \$ 125,00.

El lector ya sabe que no envió la remesa, lo que se necesita es un mensaje motivador para que pague.

CORRECCIÓN:

e) Falta de tacto:

- Enviamos a usted una docena de camisas como ensayo, y estamos seguros de que, apenas examine usted el artículo que le ofrecemos, se ha de quedar con él y nos pedirá mayor cantidad. Si acaso nos equivocamos, tenga la bondad de devolvernos enseguida dicha remesa.

No debe dar mercancía “en consignación” y pedir que se la devuelvan inmediatamente.

CORRECCIÓN:

- Si cree conveniente aceptar mis servicios, ruego le conteste a la calle General O’Higgins No. 492. indicándome el día y la hora en que podría pasar por sus oficinas.

Una solicitud cordial, es mejor que una condición.

CORRECCIÓN:

12. SOLUCIÓN DE TALLERES DE CORRESPONDENCIA

1 Revise y corrija las siguientes frases, mejorando su calidad:

a) Anticipar agradecimiento:

Agradezco la atención...

b) Expresar el objetivo en forma indirecta:

Informo que...

c) Explicar lo que se está haciendo:

En referencia a su carta.....

Le informo sobre

d) Redundancia en términos sobreentendidos:

Envío lista de precios de varios artículos....

e) Expresar el “deber” que se le ha impuesto:

El trámite inició.....

2. Revise y corrija los siguientes párrafos.

Ya ha estudiado cuidadosamente las características de un mensaje oficial; ahora realice la crítica de los mensajes siguientes y haga los cambios necesarios para que el mensaje sea eficiente y eficaz.

a) Repetir palabras y textos ya conocidos por el lector.

En referencia a su carta del 9 de diciembre, atenderé su pedido hasta el 27.

b) Incluir dos ideas en un solo párrafo:

Por disposición de la Dirección se suspenden los créditos por un año.

c) Mal uso de palabras:

Las disciplinas son instrumentos indispensables para que las escuelas profesionales de comercio cumplan su misión.

d) Expresar mensajes negativos:

Quando podrá enviarme la remesa de junio?

e) Falta de tacto:

- Envío una camisa de muestra para que compruebe la calidad del producto.
- Solicito entrevista personal para el día y hora que usted señale.

3. ARCHIVO

Objetivo:

- Contribuir con el mejoramiento en la organización de archivos que se genera en cada departamento de la PUCE-SI.

Contenido:

1. Introducción
2. ¿Qué significa archivar?
3. Importancia del Archivo
4. Manejo del archivo
5. Sistema de clasificación de archivo
6. Niveles de archivo
7. Ciclo de vida de los archivos
8. Función de los archivos
9. Pasos en el procedimiento de archivo
10. Métodos para ordenar documentos.

1. INTRODUCCIÓN

Toda organización requiere guardar la información que se genera dentro y fuera de los departamentos, sin embargo, la secretaria siempre maneja documentos que son guardados en las oficinas, es la responsable de administrar la correspondencia de la oficina.



Clasificar y guardar son actividades importantes del archivo, por esto es necesario saber qué es lo que se debe guardar; por cuanto tiempo y cuándo se debe transferir o eliminar. Sin duda, es necesario saber organizar sistemas especiales de archivo para entender necesidades específicas de diversas clases de negocios

2. ¿QUÉ SIGNIFICA ARCHIVAR?

Es la acción de administrar, organizar, clasificar, arreglar y conservar en forma técnica los documentos que son de importancia para la empresa.

El propósito de archivar documentos es que puedan ser consultados rápida y fácilmente.

3. IMPORTANCIA DEL ARCHIVO

A medida que crece las empresas también se incrementa la cantidad de documentos que reciben y emiten. Este crecimiento es tan significativo que no se puede ignorar la importancia de conservar papeles que le permitan desenvolverse e forma más dinámica, útil y eficaz.

“Se dice que las comunicaciones escritas son el combustible que alimenta los negocios” (PIME Editores Ltda.. pag. 9(17)). La mayor parte de los empleados utiliza a diario la documentación archivada porque constituye un auxiliar fundamental para sus labores y porque le proporciona referencias precisas sobre hechos, proyectos y fechas. Es importante para sus actividades que puedan se localizados con facilidad y que vuelvan al mismo lugar para realizar nuevas consultas.

4. MANEJO DEL ARCHIVO

En todas las empresas existe un archivo que se encarga de administrar la documentación. Sin embargo, la secretaria siempre maneja documentos que son guardados en las oficinas y no en el archivo general; además, es la responsable de administrar la correspondencia de la oficina y las comunicaciones personales del jefe.

Cada empresa o departamento debe optar por el sistema de archivo que sea más conveniente y que se adapte a sus necesidades, de acuerdo a las características de documentación que maneje.

Todos los sistemas requieren ciertos parámetros generales:

- Qué se va a guardar.
- Durante cuánto tiempo se va a guardar.
- Quiénes tendrán acceso a ellos.
- Grado de confidencialidad.
- Quién o quiénes son las personas responsables de su mantenimiento.
- Periodicidad de consulta.

5. SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO

Clasificación alfabética

La idea es ordenar los documentos a partir de un nombre que pueda individualizarlos, por ejemplo: empresa, institución, proyecto o persona.

Llamado también nominativo, se subclasifica por:

- a) Nombre de personas naturales
- b) Nombre de razones sociales
- c) Temas, asuntos o materias
- d) Nombres de lugares geográficos.

Ventajas:

- Es muy sencillo, porque sólo se sigue el orden alfabético.
- Hay acceso directo al documento archivado sin consultar un índice.
- Es fácilmente ampliable mediante subdivisiones dentro de la misma.

Desventajas:

- Búsqueda lenta cuando la documentación archivada es mucha.
- Se presta a errores en caso de nombres parecidos, y se corre el riesgo de guardar el documento en un archivo equivocado.

Clasificación numérica

Este sistema se puede utilizar para archivar documentos contables, como facturas, datos bancarios y notas de pedido.

Su principio es sencillo, se coloca los expedientes uno detrás de otro a medida que se van creando y se da a cada uno de ellos un número de orden.

Ventajas:

- Ubicación rápida y fácil del documento.
- Evita confusiones, ya que no existen dos números iguales.

Desventaja:

- Hay que consultar previamente un índice.

Clasificación temática

Esta clasificación ordena los documentos según su tema principal. Se agrupan de acuerdo a un denominador común que permita identificarlos como, por ejemplo, clientes, empleados, proveedores e impuestos. A su

vez, dentro de la denominación global deben ir clasificados por orden alfabético o cronológico. En esta última los documentos más recientes se deben ordenar en último lugar para tener acceso a los mismos. Además, cuando se trata de información referida a personas físicas, una muy buena opción es clasificarlos por el número del Carné de Identidad de éstas.

Ventajas:

- Se obtiene una doble clasificación por el tema.

Desventaja:

- Requiere de un manejo de colaboración de los altos funcionarios.

- Consiste en archivar la documentación por temas, de hecho, cuando se utiliza.

6. NIVELES DE ARCHIVOS

Las entidades encargadas del cuidado y la organización de los Archivos se han visto en la necesidad de crear niveles que eviten que las oficinas se amontonen de papeles y estos sean trasladados de un lugar físico a otro, sin ningún tipo de cuidado, o pasen a ser materia prima de fábricas, sin tener en cuenta la importancia de esos documentos.

Es por ello que es necesario que la secretaria conozca cómo funcionan estos niveles para poder mantener viva la memoria de la entidad sin correr estos riesgos. Los niveles de Archivo son los siguientes:

Archivo de Gestión, Administrativo o de Oficina: Es donde se generan los documentos, en los que se guardan con carácter temporal aquellos sometidos a continua utilización y consulta por las propias oficinas. Es un archivo vigente, activo.

Archivo Central: Cuando la consulta del documento de archivo haya dejado de ser frecuente en los archivos de gestión, son transferidos al

Archivo Central, que no es un espacio físico sino una organización que recibe, organiza y guarda dicha documentación por un plazo de hasta 25 años, así como coordina el funcionamiento del Sistema Institucional de Archivos de la organización a la que pertenece.

Archivo Histórico: Es aquel al que se han de transferir desde los Archivos Centrales la documentación que deba conservarse permanentemente. También puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito, adquisición, entre otros.

Para que la documentación pase de un nivel de Archivo a otro es necesario que ocurra el proceso de Transferencia.

Internacionalmente existe otro nivel de archivo que es el Archivo Intermedio, que es aquel al que se han de transferir los documentos de los archivos centrales cuando su consulta por los organismos productores es esporádica y en el que permanecen hasta su eliminación o transferencia al archivo histórico. No pueden conservar documentos que superen los 50 años de antigüedad.

7. CICLO DE VIDA DE LOS ARCHIVOS

Archivo	Edad	Valor	Duración	Local
Archivo de Gestión	Primaria	Primario	5 años	Oficina productora
Central	Segunda	Primario	25 - 30 años	Archivo central de la institución
Histórico	Tercera	Secundario	Permanente	Archivos históricos

8. FUNCIÓN DE LOS ARCHIVOS

- Reunir de manera ordenada toda la documentación que genera la empresa.
- Guardar el material de forma segura, es decir, protegido contra el fuego, la humedad, el polvo, la mala utilización, el desgaste, etc.
- Asegura la conservación de los documentos reunidos. Esta función se logra disponiendo de los medios necesarios: armarios, clasificadores, estanterías, ficheros, etc.
- Facilitar la máxima rapidez en el envío de los documentos solicitados. La eficiencia del archivo depende precisamente de la rapidez con que se conteste y tramite la documentación.

9. PASOS EN EL PROCEDIMIENTO DE ARCHIVAR

1) Inspeccionar

Inspeccionar todo documento o carta antes de archivarla, para asegurarse que ya se tramitó.

2) Clasificar

Cuál será el nombre, asunto o título bajo el cual se va a archivar siguiendo cualquiera de estos criterios:

- a) Bajo el nombre del membrete del documento.
- b) Bajo el nombre de la persona o compañía a quien está dirigida la carta.
- c) Bajo el nombre de quien firma la carta.
- d) Bajo el nombre o asunto mencionado en el contenido de la carta o documento.
- e) Bajo el nombre de la localidad.

3) Codificar o Marcar.

- 1) El nombre seleccionado con un lápiz de color o marca texto.
- 2) Si el nombre bajo el cual debe ser archivado un papel no puede ser subrayado porque no aparece escrito, éste se anota con lápiz de color en la esquina superior derecha.
- 3) Si una carta o documento debe llevar referencia cruzada, se subraya o se escribe el nombre bajo el cual debe aparecer la referencia, y se anota una "X" al final del renglón.

4) Distribuir

- La distribución es el arreglo preliminar de los papeles de acuerdo con la primera letra del nombre que ha sido subrayado o escrito durante el procedimiento de "marcar". Esta separación o distribución hace posible abrir cada cajón sólo una vez, y trabajar sistemáticamente de adelante hacia atrás.

- Se puede archivar alfabéticamente, alfanumérica., llevar una carpeta para su control que nos sirva como guía.

5) Archivar

Colocar los papeles o documentos en sus respectivos expedientes.

10. METODOS PARA ORDENAR LA DOCUMENTACIÓN

Se denominan método de archivo a la secuencia lógica que se sigue para ordenar los documentos y que de acuerdo con las características de los puede ordenar de acuerdo al siguiente cuadro.

1. Alfabético
 - Alfabético geográfico
 - Alfabético por asunto
- 2.- Cronológico
 - Múltiplo del año
 - Submúltiplo del año
3. Numérico
 - Correlativo completo
 - Correlativo incompleto
 - Dígito terminal
 - Simple
 - Doble

El costo del manejo de documentos es alto y aumenta a medida que crece la cantidad de papeles que se hace, por consiguiente es necesario que cada empresa decida crear el mejor sistema y trate de hacerlo funcionar, con

eficiencia en términos de organización lógica y economía en el funcionamiento

Método Alfabético.-

Es aquel que está basado en una secuencia que conocemos: el alfabeto inglés. Este es el método más sencillo de manejar ya que los documentos y las referencias están directamente en las gavetas principales sin necesidad de consultar auxiliares para obtener información.

Ventajas

- Fácil colocación de los documentos
- Rápida localización de los documentos (no requiere de índice)

Desventajas

- Dificultad de ampliación
- Se desordena con facilidad si lo usa mucha gente.

Forma de ordenar los nombres alfabéticamente

Alfabetizar es ordenar los nombres de acuerdo con la secuencia alfabética de sus letras. Por ejemplo los apellidos Carrión, López y Muñoz están colocados en orden alfabético correcto, ya que en el alfabeto la C precede a la L y ésta a la M. los apellidos Ramírez, Rivera y Ruilova también están colocados en secuencia alfabética; aunque la primera letra de cada uno de ellos sea la misma, la segunda, que es diferente, está en correcto orden alfabético. La a en Ramírez precede a la i de rivera y a la u de Ruilova.

La clasificación alfabética es la de más fácil aplicación porque permite ordenar y consultar rápidamente los documentos de personas y empresas, bajo la aplicación de reglas universales.

Reglas básicas para ordenar alfabéticamente

Nombres de Personas.- Regla General

Los nombres de personas están compuestos de dos partes: Los nombres de pila y los apellidos. Para efectos de archivos y conforme a las normas universales los nombres de personas se ordenan partiendo de los

apellidos; es decir, se invierte el orden. los apellidos se separan de los nombres por medio de una coma, para indicar que se ha alterado el orden lógico.

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ORDENAR
María Isabel Barona Vascones	BARONA Vascones, María Isabel
Adrián Mantilla	MANTILLA, Adrián

Se exceptúan de esta regla los nombres religiosos y títulos nobiliarios, cuando se desconocen sus nombres originales. Ejemplo: Hermano Juan, Princesa Carolina, etc.

Reglas Específicas

1. Para ordenar los nombres es necesario comparar cada nombre letra por letra, siguiendo un correcto orden alfabético. Registre y archive primeramente el nombre mas corto:

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ORDENAR Y ARCHIVAR
A. Endara	ENDARA, A
Alex Endara	ENDARA, Alex

2. Cuando los apellidos estén compuestos por apóstrofes, contracciones y preposiciones, tales como D', O', de, del, de la, etc., se consideran como parte del mismo apellido.

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ORDENAR
Diana D'Angelo Ferrutí	D'Angelo Ferrutí, Diana
Luís Alfredo de la Cadena	DE LA CADENA, Luís Alfredo

3. Cuando los nombres son exactamente iguales, es decir que constituyen homónimos perfectos, se considerará entonces el número de documento de identidad para diferenciar una persona de otra. Este dato no se considera para efectos de archivo pues solamente constituye un elemento

de identificación, en caso de que exista duda sobre la identidad de la persona también se puede aplicar esta norma:

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ORDENAR	ELEMENTO DE IDENTIFICACION
Eva Lucía Ríos M	RIOS M., Eva L.	Cédula de identidad
Eva Lucía Ríos Mena	RIOS Mena, Eva Lucía	

4. Los nombres en idioma extranjero o aquellos en los cuales no se pueden establecer cuál es el nombre y cuál es el apellido, se archivan como aparecen escritos y se prepara una referencia cruzada (Rx):

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ORDENAR
Víctor Carlos	VICTOR, Carlos
Law Wing	LAW, Wing

5. Los títulos académicos, militares y ciertos nombres religiosos cuando están acompañados del nombre completo de una persona se colocan al final después del nombre invertido y una coma. Se tomarán en cuenta como elementos de identificación si se encuentran acompañados de nombres idénticos; pero no forman parte del orden:

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ORDENAR
Doctor Marco Bonilla J	BONILLA J., Marco, Dr.
Arquitecto Luis Drouet Jimenez	DROUET Jiménez, Luís, Arq.

6. El nombre de la mujer casada o viuda está compuesto por su nombre de pila y su apellido paterno seguido de la preposición de o de las palabras viuda de (Vda.de) y por último del apellido de casada. Para ordenar los nombres de mujeres casadas o viudas existen dos formas, las cuales podrán ser utilizadas de acuerdo a las necesidades. En un ordenamiento alfabético siempre deberá aplicarse el mismo sistema. Se recomienda hacer referencia cruzada (Rx):

Primera.- En los países de lengua española el apellido paterno no desaparece cuando la mujer se casa. Basados en esta norma, para efectos

de archivo las entidades toman como primer apellido el paterno (Salgado, pág.30, (24)).

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ORDENAR Y ARCHIVAR
Elena Duque de Soto	DUQUE de Soto, Elena
Alba Morales de Suárez	MORALES de Suárez, Alba

Segunda.- Se deriva de la costumbre norteamericana de tomar como primer apellido el de casada (Salgado, pág.31, (24));

MARTINEZ, Teresa Román Vda.de
MORA, Gloria Quiroga de

Nombres de Empresas e Instituciones.- Regla General

Los nombres de empresas o firmas comerciales se ordenan del mismo modo que aparecen registrados. Está regla es aplicable a las instituciones civiles, políticas, religiosas, militares, educativas, de salud, etc., sean éstas oficiales o privadas. En los nombres de sociedades o agrupaciones no se escribe la coma para separar las unidades como se hace en los nombres de personas; se utiliza la coma cuando se tiene que invertir el nombre de la razón social ; en este caso se debe hacer referencia cruzada.

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ORDENAR
Asociación de Transportistas	Asociación de Transportistas
Cooperativa Rumiñahui	Cooperativa Rumiñahui

Reglas Específicas

1. Cuando el nombre de una empresa contiene un artículo, éste se toma en cuenta al ordenar, únicamente cuando vaya al comienzo de la razón social, (Salgado, pág.32, (24)).

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ARCHIVAR
---------	----------------------------

Almacenes El Sol	Almacenes El Sol
El Mundo de los Niños	El Mundo de los Niños

2 En el archivo se debe evitar el uso de abreviaturas, salvo en las cosas que formen parte del nombre:

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ARCHIVAR
Copa Soc. Ltda.	Copa Soc. Ltda
Ecuasud Ltda	Ecuasud Ltda.

3. Para ordenar los nombres de empresas en cuya razón social aparece una sigla, se archiva utilizando el nombre completo. Sin embargo, también se puede archivar bajo la sigla, ya que es la palabra más conocida. Es más fácil para la secretaria, por ejemplo, manejar una carpeta con el nombre de Inocar que como " Instituto oceanográfico de la Armada ". Es conveniente hacer referencia cruzada.

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ORDENAR
Consejo Nacional de Desarrollo	Consejo Nacional de Desarrollo, CONADE
Instituto Nacional de Energía	Instituto Nacional de Energía, INE

4. Si un nombre contiene un número, se ordena y archiva como si el número estuviera escrito en letras

NOMBRES	FORMA CORRECTA DE ORDENAR
IV Seminario de Enfermería	Cuarto Seminario de Enfermería
Convención 500	Convención Quinientos

Método Alfabético Geográfico.-

El orden alfabético geográfico es el arreglo de los documentos de los clientes tomando en cuenta su localización geográfica

Metodología.- Se agrupa los expedientes de acuerdo a la división política: país, provincia, ciudad, cantón, parroquia;; luego de acuerdo con el nombre. Dentro de las carpetas los documentos se ordenan cronológicamente y se coloca encima el documento que tenga la fecha mas reciente.

Ventajas

- Tiene acceso directo
- Se pueden identificar fácilmente los documento

Desventajas

- Si no tiene buenos conocimientos es de difícil manejo
- Es necesario revisarlo periódicamente para actualizar la división geográfica

Método Alfabético por asuntos.-

El orden alfabético por asuntos consiste en la clasificación de documentos de acuerdo al tema que tratan y no por nombres de personas o compañías.

Metodología.- el orden alfabético por asuntos establece con guías y carpetas, las carpetas se clasifican por materia en estricto orden alfabético. Los documentos dentro de las carpetas se guardan en orden cronológico. Se debe contar con un índice de temas para evitar la duplicación de los asuntos que se tiene que registrar. Para emplear el metodo alfabético por asuntos es necesario conocer con precisión las actividades que realiza la empresa

Ventajas

- Facilidad de ampliación
- Posee 28 puestos básicos de utilización que corresponden al alfabeto

Desventajas

- Si no se conoce del asunto que trata el documento es difícil su localización
- Con facilidad se pueden archivar los documentos en otra carpeta, por ello es importante contar con una guía de clasificación

Método Cronológico

Es aquel en que los documentos son ordenados tomando en cuenta que su elemento fundamental es el tiempo. El orden cronológico tiene gran importancia en las manifestaciones humanas, tales como: nacimientos, defunciones, matrimonios, etc.

Metodología.- en un orden cronológico las carpetas se arreglan de acuerdo a las necesidades de la empresa que lo utiliza, que pueden ser de horas, días, semanas, etc. Los documentos se ordenan en carpetas individuales; el primer documento se coloca debajo y los siguientes sobre él, de tal forma que los más antiguos quedan abajo y los más recientes arriba

Ventajas

- Fácil clasificación
- Acceso directo

Desventajas

- Difícil localización cuando se conoce la fecha de elaboración del documento
- Es fácil que quede desorganizado si lo manejan algunas personas.

El método de cronológico tiene dos variantes que pueden ser empleados en la oficina de la secretaría:

Múltiplo del año.- utiliza como base el año y divide a los archivos en periodos de acuerdo a las necesidades de la empresa. Esta variante se puede aplicar por ejemplo al periodo contable o año fiscal, que dura un año.

Submúltiplo del año.- Emplea como base el año, pero dentro de éste se subdivide en periodos exactos, que pueden ser de días, semanas, bimestres, trimestres, cuatrimestres, quimestres, y semestres. Este principio se podrá aplicar por ejemplo a los periodos escolares, balances, a los inventarios, etc.

Método Numérico.-

El orden numérico consiste en la clasificación de documentos de acuerdo con el código asignado a cada documento. Cuando los papeles se archivan en orden correlativo según estos códigos, se está empleando el sistema numérico.

Metodología.- Un orden cronológico tiene dos partes que son: el archivo numérico principal, que contiene guías y carpetas individuales que constan de encabezamiento numéricos y un auxiliar que consiste en un índice tarjetero en el que se anota el asunto que contiene la carpeta; se hace una tarjeta para cada carpeta y las tarjetas se archivan empleando una guía codificada de nombres.

Ventajas

- Fácil de archivar una vez que los documentos han sido codificados
- Garantiza absoluta reserva.
- Permite expandirse ya que el orden numérico es infinito

Desventajas

- No puede funcionar sin una guía auxiliar
- Es muy amplio porque permite un infinito número de espacios para archivar documentos

El método numérico tiene las siguientes variaciones

Correlativo completo.- Consiste en asignar a cada documento o carpeta un número en forma continua, es decir siguiendo el orden numérico. Ejemplo: 001, 002, 003, etc.

Correlativo incompleto.- utiliza la numeración saltada empleando intervalos exactos, así: 5, 10, 15. etc.; 10, 20, 30, etc.

Digito Terminal.- Se puede distinguir el simple y el doble, cuya descripción es la siguiente:

Simple.- Es aquel en que se utiliza un número adicional al principio o al final de un orden numérico, para identificar determinada característica. Ejemplo: la codificación que posee por provincias e Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC)

Doble.- Es aquel en que se emplean dos números extras al principio o al final de un número para identificar determinada característica. Ejemplo: el carné del Seguro Social consta de tres grupos de números que establecen lo siguiente:

- 1) año de la primera afiliación.
- 2) año de nacimiento del afiliado.
- 3) número personal del afiliado por el IESS.

Nota: Ningún método puro es 100 por ciento funcional, se requiere combinar dos métodos para que sea eficaz.

REFLEXIONES PARA LA SECRETARIA

1. "La persona ejecutiva y eficiente realiza cualquier trabajo una sola vez, quien repite ya no es eficiente".
2. "La ejecutiva se caracteriza por hacer de cada comunicación algo diferente".
3. Si pudiéramos saber primero donde estamos y hacia donde vamos, podríamos juzgar que hacer y como hacerlo".
 - ✓ Saber primero dónde estamos:
 - Estar conscientes de que no sabemos nada, porque cada día aprendemos más.
 - Estar conscientes de nuestros errores.
 - Somos cómodos y tradicionalistas, no queremos el cambio.
 - ✓ Hacia dónde vamos:
 - Lograr la excelencia.
 - Ser secretaria de calidad.
 - Lograr un alto dominio intelectual.
 - Ser crítica y competitiva.
 - ✓ Qué hacer:
 - Ser positiva.
 - Querer el cambio.
 - Leer bastante
 - Aceptar nuestros errores.
 - Tener metas.
 - "La persona que no quiere cambiar, ni puede contagiar ni proponerse al cambio".
 - ✓ Cómo hacerlo:
 - Investigar en fuentes actualizadas.
 - Aceptar y aplicar nuevos conocimientos.
 - Concienciar a nuestro jefe.
 - Hacer el trabajo con gusto.
4. "Dejar pasar la vida en vano"

6.7 Impactos

Entre los impactos que tendrá este manual podemos citar los siguientes:

6.7.1 Impacto Social:

Este proyecto de investigación contribuirá al fortalecimiento y perfeccionamiento de las secretarias y asistentes, ya que posee contenidos de mucha importancia las mismas que servirán de herramientas para el trabajo de cada una de ellas.

6.7.2 Impacto Educativo:

El proyecto ayudará a que las secretarias y asistentes actualicen los conocimientos con relación a las técnicas básicas y de interés para el trabajo diario como redacción, correspondencia y archivo y así contribuir con el mejoramiento personal.

6.7.2 Impacto Institucional:

Fortalecerá a la institución porque las secretarias podrán poner en prácticas las técnicas secretariales y mejorará las tareas diarias y contribuirá al progreso de la universidad.

6.8 Difusión

Este proyecto es de gran importancia de acuerdo a la investigación realizada, pero nuestro deseo como investigadoras y palpar la realidad de las secretarias dentro de los departamentos, es que se ponga en práctica para lograr un cambio, el mismo que beneficiaría tanto a la universidad como a las secretarias personalmente.

6.9 Bibliografía

- ✓ ALMEIDA de M Msc (2002) “La Secretaria en un Mundo Globalizado” 1era edición. Quito
- ✓ ANSALDO Cecilia (2005) “Redacción para todos” Editorial ecuador.
- ✓ BASTIDAS Paco, MENA Gustavo (1999). “Estrategias y técnicas para la Enseñanza”. Editorial B&M. Quito.
- ✓ BENALCAZAR Marco, ALVAREZ Galo, MONTESDEOCA César (2006) “Guía para realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado” Centro de Investigación FECYT –CDI. Ecuador, Ibarra CREATETE.
- ✓ BUSOT A. (2000) “Investigación Educacional. Venezuela: segunda edición.
- ✓ CALLEJA Gilda (1999) “La secretaria Eficiente Tomo 1: Cómo dominar la redacción” Editorial Playor
- ✓ CALLEJA Gilda (1999) “La secretaria Eficiente Tomo 3: Cómo dominar la correspondencia” Editorial Playor.
- ✓ CASTO Benito (2007) “El auge de la comunicación corporativa” Sevilla-España
- ✓ DALTON Marie, HOYLE Dawn G WATTS Marie W (2006) “Relaciones Humanas” México: tercera edición THOMSON.

- ✓ ENCICLOPEDIA (2001) “La Secretaria Vol. II” Grupo Editorial Oceano.
- ✓ GARCÍA Córdova (2002) “La tesis y en trabajo de tesis” México
- ✓ GRUPO Cultural (2006) “Secretaria Ejecutiva”. Madrid-España
- ✓ GUTIERREZ Abraham (1998) “Cursos de Método de Investigación y Elaboración de la Monografía” segunda edición serie didáctica. AG.
- ✓ HERNÁNDEZ Roberto y otros (2001) “Metodología de la Investigación” Mexico: MCGraw.
- ✓ JARAMILLO Arnulfo (2001) “Redacción y documentación comercial” (1998) Editorial Alpha.
- ✓ LARA Enderson (1999) “Taller de redacción del trabajo científico” Edición universitaria
- ✓ MENDEZ Carlos (2001) “Metodología, Diseño y Desarrollo del proceso de Investigación. Colombia. Tercera edición, editorial Nomos.
- ✓ POSSO, Miguel (2003) “La investigación científica Generalidades”
- ✓ ROJAS, Miguel (2007) “Redacción comercial” primera edición. Perú
- ✓ SERAFIN María Teresa (2002) “Cómo redactar un tema” Ediciones Paidós Ibérica S.A Buenos Aires.
- ✓ SEVILLA María Antonieta (2006) “ 1001 Sugerencias para la Secretaria eficaz” Libresa. Quito.

- ✓ MICROSOFT Encarta 2008

Linkgrafia

- ✓ www.arrakis.es
- ✓ www.google.com
- ✓ www.monografias.com
- ✓ www.es.wikipedia.org
- ✓ www.mailxmail.com/cursos/secretariales
- ✓ www.monografias.com/trabajo43/documentos_administrativos.shtm
- ✓ <http://www.emagister.com/ejercicios-comunicacion-escrita-cursos-2199572.htm>
- ✓ <http://books.google.com.ec/books?id=6BKndqd1em4c&pg=pa523&lpg=pa523&dq=la+comunicacion+escrita+memorando>
- ✓ http://www.robertexto.com/archivo5/comunic_escrita.htm
- ✓ http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_escrita
- ✓ Diccionario internet www.realacademiadelalengua.es

ANEXOS

Anexo 1: Formulario de encuesta secretarías y asistentes

Anexo 2: Formulario de encuesta a directores y jefes departamentales.

Anexo 3: Matriz de coherencia.

Anexo 4: Oficio para aplicación de encuestas.

Anexo 5: Fotografías

ANEXO 1: Encuestas Secretarias y asistentes

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ENCUESTA PARA LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES DE LA PUCESI

La presente encuesta tiene como objeto recopilar datos que ayudará para la elaboración del proyecto “TECNICAS SECRETARIALES PARA EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARIAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE IBARRA-PROPUESTA ALTERNATIVA”.

Por favor conteste sinceramente las siguientes preguntas:

1. ¿Tiene usted título profesional?

Si No

2. ¿Con que área se relaciona su título profesional?

Secretariado
Contabilidad
Informática
Finanzas
Otros: _____

3. ¿Cómo considera usted su desempeño en temas secretariales dentro de la institución?

Excelente
Muy bueno
Bueno
Regular

4. ¿En los últimos años, ha recibido capacitación en técnicas secretariales?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

5. **¿Usted considera que es necesario actualizar los conocimientos en técnicas secretariales para mejorar el desempeño dentro de su departamento?**

Siempre Casi siempre A veces Nunca

6. **¿El archivo que se lleva en su departamento, se encuentra organizado?**

Siempre Casi siempre A veces Nunca

7. **¿Cómo está clasificado el archivo, en su departamento?**

Archivo de gestión
Archivo central
Archivo histórico

8. **¿Qué clase de correspondencia se utiliza en la PUCESI?**

Comercial
Oficial
Otras

9. **¿Cree usted, que se debe actualizar y mejorar la forma de redactar dentro de la PUCESI?**

Siempre Casi siempre A veces Nunca

10. **¿Cuáles son las características de redacción que deben tener las comunicaciones?**

1. Claridad _____
2. Redundancia _____
3. Cortesía _____
4. Ideas incompletas _____
5. Calidad _____

11. **¿Usted, es creativa al momento de realizar alguna actividad secretarial?**

Siempre Casi siempre A veces Nunca

12. **De los siguientes valores, con cual se identifica (señale por lo menos 3)**

Discreción Lealtad
Responsabilidad Honestidad

Fidelidad
Confianza
Eficiencia

Seguridad
Organización
Madurez

13. ¿Existe motivación por parte de la PUCESI al personal administrativo?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

14. De los siguientes temas, indique el de mayor interés para su desarrollo profesional?

Redacción comercial moderna
Organización de Archivo
Atención de calidad al cliente
Manejo de correspondencia
Computación avanzada

GRACIAS, POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: Encuesta a Directores y Jefes departamentales

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ENCUESTA PARA DIRECTORES Y COORDINADORES DE LA PUCESI

La presente encuesta tiene como objeto recopilar datos que ayudará para la elaboración del proyecto “TÉCNICAS SECRETARIALES PARA EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARIAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE IBARRA-PROPUESTA ALTERNATIVA”.

- 1. ¿Cómo considera usted el desempeño de su secretaria o asistente, en temas secretariales dentro de su departamento?**

Excelente
Muy bueno
Bueno
Regular

- 2. ¿Ha permitido que su secretaria o asistente, tenga la oportunidad de capacitarse en técnicas secretariales?**

Siempre Casi siempre A veces Nunca

- 3. De los siguientes temas, en cuál permitiría que se capacite su secretaria o asistente para su desarrollo profesional?**

Redacción comercial moderna
Organización de Archivo
Atención de calidad al cliente
Manejo de correspondencia
Computación avanzada

- 4. ¿Cuál cree usted, que es el nivel de conocimientos en técnicas secretariales que tiene su secretaria o asistente?**

Excelente
Muy bueno
Bueno
Regular

5. ¿Usted da la oportunidad de que su secretaria o asistente sea creativa al momento de realizar comunicaciones?

Siempre Casi siemp A veces Nunca

6. ¿Usted como jefe, puede ubicar algún documento dentro del archivo de su departamento?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

7. La redacción que se utiliza en su departamento es:

Actualizada
Tradicional
Antigua

8. ¿Usted y su asistente ponen en práctica algún conocimiento nuevo, especialmente en redacción?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

GRACIAS, POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: Matriz de Coherencia.

TEMA: Técnicas Secretariales para el desempeño profesional en el área administrativa de las Secretarías de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra-Propuesta Alternativa.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cuáles son las técnicas que deben conocer las secretarías y asistentes de la PUCE-SI para contribuir con el mejoramiento del desempeño profesional dentro de la Institución?	Investigar las técnicas secretariales que permitan mejorar la organización y el desempeño del personal administrativo de la PUCE-SI
SUBPROBLEMAS / INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
1. ¿Cómo identificar las falencias que existen en el área secretarial en los departamentos de la PUCE-SI?	1. Identificar las falencias del área secretarial existentes en cada departamento.
2. ¿Qué tipo de técnicas de organización son utilizadas por las secretarías y cómo puede éstas ayudar en el buen desempeño de funciones?	2. Investigar que técnicas de organización utilizan en el desempeño de funciones las secretarías de la PUCE-SI
3. ¿Cuál puede ser la alternativa técnico-metodológica para mejorar el desempeño del personal de la PUCE-SI?	3. Proponer una alternativa técnico-metodológica para mejorar el desempeño del personal de la PUCE-SI.

ANEXO 4: Oficio para aplicación de encuestas

ANEXO 5: Fotografías.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE IBARRA



PERSONAL ADMINISTRATIVO PUCESI





ASISTENTES DE LA PUCE-SI



PRO-RECTORADO



UNIDAD DE SERVICIOS EMPRESARIALES



EMPRENDIMIENTO