



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA REDACCIÓN OFICIAL QUE UTILIZAN LAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISIONALES DE LA CIUDAD DE IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA INTERCOMUNICACIÓN DE LAS MISMAS EN EL AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORA:

Muenala Suárez Cecilia María

DIRECTORA:

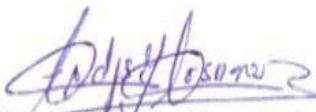
MSc. Cisneros Gladys

Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DEL LA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como directora de Trabajo de Grado con el siguiente tema: **LA REDACCIÓN OFICIAL QUE UTILIZAN LAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISIONALES DE LA CIUDAD DE IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA INTERCOMUNICACIÓN DE LAS MISMAS EN EL AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA.** Trabajo realizado por la señora egresada **MUENALA SUÁREZ CECILIA MARÍA**, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado en Secretariado Ejecutivo.

Al ser testigo presencial y corresponsable Directora del desarrollo del trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado.



MSc. Gladys Cisneros
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis seres queridos, a mi esposo Ihab Omar Agha Abbas, quien con su amor, preocupación y paciencia me ayudó a culminar mi carrera, a mis hijas Dalal y Nawal, quienes son la razón de mi existencia y el soporte fundamental, para lograr los objetivos propuestos; a mi madre quien con sus sabios consejos a inculcado en mí, valores como la sencillez, nobleza, empuje y responsabilidad. Gracias a ellos y a su permanencia, he podido realizarme como mujer, esposa, madre y profesional

Cecilia María

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte por brindarme la oportunidad de prepararme cuatro años en sus aulas y poder educarme con profesionales éticos, con calidad de desempeño en la educación.

Expreso mi agradecimiento sincero a todos los maestros, que con integridad y cuidado, han orientado el camino a seguir en la carrera universitaria, a mi esposo, a mis hijas, por la paciencia y ánimo que me brindaron durante todo el tiempo para que pueda alcanzar las metas propuestas.

Mi gratitud a las autoridades y personal administrativo de las instituciones educativas fiscomisionales, que me abrieron sus puertas, para que pueda realizar la investigación y poder culminar mi trabajo.

Mi agradecimiento especial, a la Magíster Gladys Cisneros, Directora de Trabajo de Grado, por guiarme de manera efectiva, en el desarrollo exitoso de mi tesis.

Cecilia María

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL LA DIRECTORA	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.4.1. UNIDAD DE OBSERVACIÓN	5
1.4.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL	5
1.4.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.6.1. Factibilidad	7
CAPÍTULO II	8

2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.1.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	8
2.2. FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA	10
2.3. FUNDAMENTACIÓN DIDÁCTICA.....	13
2.4. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA	15
2.5. FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA	17
2.6. LA REDACCIÓN	19
2.6.1. Tipos de Redacción.....	24
2.6.2. Tipos de correspondencia	26
2.7. REDACCIÓN OFICIAL	28
2.8. LA COMUNICACIÓN	30
2.9. LA INTERCOMUNICACIÓN	32
2.10. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	33
2.11. GLOSARIO.....	35
2.12. INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN	40
2.13. Matriz Categorial	41
CAPÍTULO III	42
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.1.1. Investigación De Campo	42
3.1.2. Investigación Documental	42
3.1.3. Investigación Descriptiva.....	43
3.2. MÉTODOS.....	43
3.2.1. Método Inductivo	43
3.2.2. Método Deductivo	43
3.2.3. Método Analítico Sintético	43
3.2.4. Método Propositivo.....	43
3.3. TÉCNICAS.....	44
3.3.1. Entrevista	44

3.3.2. Encuesta	44
3.4. INSTRUMENTOS	44
3.4.1. Validez y Confiabilidad	44
3.5. PROCEDIMIENTO	45
3.5.1. Para Realizar la Investigación	45
3.6. POBLACIÓN.....	45
3.7. MUESTRA	46
CAPÍTULO IV.....	47
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISIONALES DE LA CIUDAD DE IBARRA.....	47
4.1. INTEROGANTES DE INVESTIGACIÓN CON RESPUESTAS... 59	
CAPÍTULO V.....	61
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. Conclusiones	61
5.2. Recomendaciones	62
CAPÍTULO VI.....	63
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	63
6.1. Título de la propuesta	63
6.2. JUSTIFICACIÓN.....	63
6.2.1. Factibilidad	64
6.3. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	64
6.3.1. ENFOQUE PERSONOLÓGICO CREATIVO	65
6.3.2. MÉTODOS ADECUADOS	66
6.4. OBJETIVOS.....	67
6.4.1. Objetivo General	67
6.4.2. Objetivos Específicos.....	67

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	67
6.6. Desarrollo de la propuesta.....	69
6.7. IMPACTOS	152
6.7.1. Impacto Social.....	152
6.7.2. Impacto Educativo y Pedagógico	152
6.7.3. Impacto Ecológico	152
6.8. Difusión.....	152
6.9. Bibliografía.....	153
6.10. Lincografía.....	154
ANEXOS.....	156
ÁRBOL DE PROBLEMAS	157
MATRIZ DE COHERENCIA	158
FORMATO DE LA ENCUESTA.....	159
CERTIFICADO VALIDACIÓN ABSTRACT	161
FOTOGRAFÍAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES INVESTIGADAS.....	162

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Capacidad de redacción.	47
Tabla 2. Creatividad en la redacción.....	48
Tabla 3. Capacitación en técnicas y normas de redacción oficial.	49
Tabla 4. Dificultad al aplicar ortografía.....	50
Tabla 5. Documentos escritos con naturalidad.	51
Tabla 6. Amplio léxico para comunicarse de manera efectiva.	52
Tabla 7. Escribir con sentido lógico y cronológico.	53
Tabla 8. Frases o expresiones con distinción y claridad en la comunicación.	54
Tabla 9. Amabilidad y cortesía.....	55
Tabla 10. Mensajes concisos, cortos y claros.....	56
Tabla 11. Optimizar recursos.....	57
Tabla 12. Dominio de canales virtuales de comunicación.	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Capacidad de redacción.....	47
Gráfico 2. Creatividad en la redacción.....	48
Gráfico 3. Capacitación en técnicas y normas de redacción oficial.	49
Gráfico 4. Dificultad al aplicar ortografía	50
Gráfico 5. Documentos escritos con naturalidad.....	51
Gráfico 6. Amplio léxico para comunicarse de manera efectiva.....	52
Gráfico 7. Escribir con sentido lógico y cronológico.....	53
Gráfico 8. Frases o expresiones con distinción y claridad en la comunicación.....	54
Gráfico 9. Amabilidad y cortesía.....	55
Gráfico 10. Mensajes concisos, cortos y claros.....	56
Gráfico 11. Optimizar recursos	57
Gráfico 12. Dominio de canales virtuales de comunicación.....	58

RESUMEN

El trabajo de investigación, fue seleccionado al evidenciar de cerca el desconocimiento de las técnicas secretariales en la redacción oficial. La indagación está encaminada a conocer el origen de la deficiente redacción, siendo esta una de las técnicas más importantes que debe dominar una secretaria, ya que es necesaria porque relaciona la correspondencia institucional. El trabajo investigativo se lo realizó en varias instituciones Educativas Fiscomisionales, Sánchez y Cifuentes, San Francisco, Juan Pablo II, Nuestra Señora de Fátima y la UNEDI de la ciudad de Ibarra. Los tipos de investigación empleados fueron de campo, ya que se realizó en donde se produce el fenómeno, bibliográfica-Documental ya que se investigó en documentos de información primaria, el método de investigación es descriptivo, analítico sintético e inductivo-deductivo. No se ha empleado fórmula para el cálculo, por ser una población reducida, por esta razón se encuestó a todas las personas. Una vez identificada la problemática se procedió a escoger la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario utilizando preguntas de selección múltiple, dirigido a las secretarias y personal administrativo, de esta manera se pudo recabar información para saber el porqué del problema. Con los resultados obtenidos se elaboró cuadros estadísticos con el fin de dar a conocer el porcentaje existente en cuanto al desconocimiento de las técnicas de redacción, se realizó el análisis respectivo, para la elaboración posterior de las conclusiones y recomendaciones. Luego de identificar las causas del problema, presento la propuesta de solución, la cual se ha realizado con dedicación, realizando el estudio y actualización en temas de redacción. El manual de técnicas y normas para la elaboración de correspondencia oficial, consiste en la recopilación de las mismas, frases y palabras que se deben usar, así también las palabras que están en desuso, ejemplos de los diferentes documentos oficiales y la respectiva estructuración de los mismos.

ABSTRACT

The research was selected to demonstrate close ignorance of secretarial skills in the official wording. The investigation aims to determine the origin of the poor writing, being one of the most important skills you must master as a secretary and also necessary because it relates to institutional correspondence. The research work was made in several Fiscomisional Educational institutions like Sánchez Cifuentes, San Francisco, John Paul II, Our Lady of Fatima and UNEDI city of Ibarra. The types of research that were applied are: Field Research because the investigation was performed in the place where the phenomenon literature-Documentary occurs as it was investigated in primary information documents, the research method is descriptive, synthetic analytical and inductive-deductive. It has not been used for the calculated formula, being a small population; therefore all the involved people were surveyed. Once the problem was identified the technique for the survey was chosen with the questionnaire as instrument using multiple-choice questions directed to secretaries and managerial staff, so it could gather information to find out why the problem exist. With the gotten results statistical tables were made in order to let everyone know the existing percentage regarding the lack of writing skills and techniques, consequently the respective analysis for further elaboration of the conclusions and recommendations are made. After identifying the causes of the problem, I present the proposed solution, which was made with dedication, studying and updating editorial issues. The manual techniques and standards for the preparation of official correspondence, entails the collection of the same phrases and words to be used, so as the words that are unused, with examples of different official documents and structuring of the respective there of.

INTRODUCCIÓN

La investigación trata sobre **“LA REDACCIÓN OFICIAL QUE UTILIZAN LAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISIONALES DE LA CIUDAD DE IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA INTERCOMUNICACIÓN DE LAS MISMAS EN EL AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA.** El cual sigue el esquema que exige la Universidad Técnica del Norte de la siguiente manera:

PRIMER CAPÍTULO.- Se detalla los antecedentes y el problema investigado, para poder explicar dónde y cómo se originó, la factibilidad, delimitación tanto espacial como temporal y sus unidades de observación, objetivos generales y específicos y finalmente la justificación.

SEGUNDO CAPÍTULO.- Se puntualiza todo lo que se refiere el Marco Teórico, con sus fundamentaciones teóricas y personales relacionadas al problema a investigarse, contiene el glosario de términos, las interrogantes de la investigación con su respectiva matriz categorial.

TERCER CAPÍTULO.- Se expone la metodología de la investigación, tipos de investigación utilizados en la elaboración del trabajo, las técnicas empleadas que ayudaron a dar confiabilidad de la indagación, los procedimientos y población a investigar.

CUARTO CAPÍTULO.- Encontramos el análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas a las autoridades y encuestas aplicadas a las secretarias de las instituciones educativas fiscomisionales investigadas.

QUINTO CAPÍTULO.- Se refiere a las conclusiones y recomendaciones que se llegó una vez realizado el análisis interpretativo,

las recomendaciones Serán en base a las conclusiones y posibles soluciones del problema investigado.

SEXTO CAPÍTULO.- Se refiere a la propuesta que consta de un manual de técnicas y normas para la elaboración de la correspondencia oficial, que sirva de guía para las secretarías de las instituciones educativas fiscomisionales de la ciudad de Ibarra.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

En el mundo moderno el trabajo secretarial ha tenido enormes cambios. Todo ejecutivo debe saber redactar sus propias escritos, memorandos y cartas de presentación.

La secretaria que hoy requiere las instituciones educativas fiscomisionales debe tener una preparación de calidad, con sólidos conocimientos académicos, con habilidades interpersonales, capacidad de trabajo y liderazgo, con flexibilidad para adaptarse a los avances tecnológicos de la nueva era.

La inadecuada aplicación de normas y técnicas en la redacción oficial que utilizan las secretarias de las instituciones educativas fiscomisionales de Ibarra, crea la necesidad de una investigación para conocer el origen de esta falencia. Siendo la redacción una de las técnicas más importantes que debe dominar la secretaria, porque relaciona la correspondencia institucional; además de tener conocimiento de las reglas de redacción se debe aplicar correctamente los signos de puntuación que hacen a la redacción oficial única por su trato cortés y diplomático.

Actualmente las secretarias que laboran en estas instituciones cumplen con funciones secretariales pero no son tituladas en la profesión, a esto se le atribuye la falta de estos conocimientos que no les permite realizar un escrito de calidad y a la vez optimizar recursos tales como

papelería y el tiempo que es uno de los recursos más importantes e irrecuperable.

El no actualizarse en esta área, muchas veces no permite que la comunicación se cumpla con efectividad, el hábito de trabajar sobre modelos establecidos de años atrás, llenos de palabras redundantes y frases obsoletas, hacen del documento desagradable para el lector; el objetivo que se persigue no es identificado de inmediato por el destinatario, esta es la razón del por qué los documentos deben ser escritos de manera directa, clara, con un vocabulario sencillo y natural.

Hoy toda asistente administrativa debe tener sólidos conocimientos de la tecnología, más aún las secretarías que laboran en estas instituciones, tienen que saber manejar los sistemas que el Gobierno ha implementado; así como el Quipux que es un sistema para envío y recepción de correspondencia; cuando se remite documentos por el ciberespacio se debe mantener el protocolo que rige para la elaboración y envío de correspondencia oficial en el cual se debe mantener la seriedad del caso y se deben omitir subjetividades.

Redactar no es fácil, es un arte, una habilidad innata de la secretaria, que debe ser perfeccionada día a día, para la cual la oficinista moderna debe actualizar sus conocimientos, auto educarse, estar al tanto de la innovación, la modernidad que exige la redacción de calidad.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las Instituciones Educativas Fiscomisionales de Ibarra, se observa que existen dificultades, como el desconocimiento de las técnicas secretariales, el cual puede ocasionar que se cometa errores como la manera incorrecta de expresarse en los escritos realizados y la utilización

de términos inadecuados que son causa de una mala comunicación con el destinatario. La innovación en la redacción siempre vendrá bien, no se debe olvidar que la correcta redacción de un escrito, es la carta de presentación de la institución.

En la época actual, el no capacitarse en reglas de redacción puede ocasionar efectos negativos, existiría un desconocimiento de las normas y estructuración que se debe aplicar en los documentos oficiales; para evitar inconvenientes es fundamental dominar una serie de técnicas que pasan por entender las necesidades del destinatario a elegir el mejor formato para comunicarse con ellos, aprender a estructurar y presentar la información correctamente es una particularidad de la secretaria, en ello manifiesta gusto e interés por su trabajo, escribiendo correctamente con mucha creatividad y responsabilidad.

El dominio de la ortografía es fundamental en todo escrito, más aún cuando se habla de los signos de puntuación, que son los que le dan sentido a cada oración o párrafo del documento, la no aplicación o la carencia hará que la comunicación escrita se note descuidada o confusa, se prestará para críticas y una mala imagen profesional, el conocimiento de las reglas de puntuación es elemental, es un punto clave que ningún secretario o secretaria debe descuidar, deben estar ubicados en el lugar correcto, de no hacerlo la frase o párrafo se puede distorsionar y el destinatario la puede interpretar de otra manera. Escribir correctamente, no solo ahorra tiempo y esfuerzo al que escribe, sino también al destinatario. Todo aquello que se logre comunicar correctamente no necesitará de explicaciones posteriores.

Esto nos lleva a decir que para realizar documentos oficiales es necesario tener conocimiento de las normas de redacción que rigen para su elaboración, al no dominarlas se puede influir en muchos aspectos,

tales como llegar a provocar aburrimiento al leer los escritos, provocar al destinatario a impresiones opuestas, hoy la redacción oficial exige una comunicación directa, se debe utilizar palabras precisas y no extenderse demasiado, no se debe emplear frases incorrectas, la tendencia y singularidad al momento de redactar denotará capacidad de redacción. Una buena comunicación tiene la virtud de mejorar las relaciones laborales y ayudar al correcto funcionamiento de la institución.

Actualmente se puede evidenciar en algunas instituciones que el personal secretarial que labora no es 100% calificado, algunas empresas no cuentan con secretarías ejecutivas profesionales, la mayoría de ellas cumplen funciones de secretaria mas no lo son, lo que provoca exista impericia en el profesionalismo, que haya desconocimiento en el protocolo que se debe seguir para la elaboración de correspondencia oficial interna y externa, el desconocimiento para gestionar los diferentes documentos que se deben realizar dentro de una institución, provoca que el trabajo de estas no sea eficaz ni efectivo, la comunicación rápida no se cumple, por lo tanto no se alcanza los objetivos propuestos.

Los tiempos en los que vivimos han cambiado, la imagen de la secretaria ya no está asociada a la vieja máquina de escribir, hoy tiene un papel más relevante cada vez más activo, la asistente administrativa que requieren estas instituciones deben tener una preparación de calidad, que le permita adaptarse a la innovación y a los avances tecnológicos de la nueva era.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La dificultad que tiene las secretarías de las instituciones educativas fiscomisionales de Ibarra en la aplicación de normas y técnicas de redacción oficial incide en la intercomunicación de las mismas?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. UNIDAD DE OBSERVACIÓN

Esta investigación fue dirigida a las secretarías y personal Administrativo de las Instituciones Educativas Fiscomisionales Sánchez y Cifuentes, San Francisco, Juan Pablo II, Nuestra Señora de Fátima y la UNEDI, ubicadas en la ciudad de Ibarra.

1.4.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL

El trabajo investigado se realizó desde marzo – hasta septiembre 2014.

1.4.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL

Esta investigación se efectuó en los Departamentos Administrativos de las Instituciones Educativas Fiscomisionales de la Ciudad de Ibarra.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar si la redacción oficial que utilizan las secretarías de las instituciones educativas fiscomisionales de la ciudad de Ibarra incide en la intercomunicación de las mismas.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar cuáles son las cualidades de redacción que tienen las secretarías de las instituciones educativas fiscomisionales de Ibarra.

- Seleccionar información sobre el tema, que permita solucionar la problemática y elaborar los contenidos de la propuesta.
- Elaborar un manual de técnicas y normas para la elaboración de la correspondencia oficial, que permita disminuir las falencias existentes.
- Socializar la propuesta con especialistas.

1.6. JUSTIFICACIÓN

En este mundo de competitividad e innovación se desenvuelve la secretaria, quien requiere una formación especial por sus múltiples funciones desempeñadas; hoy en día seleccionar una asistente administrativa no es fácil, debe poseer destrezas de comunicación, conocer cuáles son sus responsabilidades, tener dominio propio, buenas relaciones con sus compañeros; la secretaria ejecutiva está bien formada académicamente, sus conocimientos van más allá, su único fin es demostrar sus capacidades al 100%.

La dificultad de la aplicación de técnicas y normas en la Redacción Oficial es un problema que tienen las secretarías y demás personal administrativo de las instituciones Educativas Fiscomisionales, es importante que tengan conocimientos en esta área ya que la usan a diario para comunicarse, un documento bien elaborado dirá mucho de esa institución; así también de la imagen profesional de la persona que lo realizó.

Existe un miedo a la hoja en blanco, a la originalidad y creatividad, es por esta razón que muchas de ellas realizan sus escritos en modelos preestablecidos, carentes de toda modernidad, lejos de la redacción de calidad.

Mediante este trabajo se ambiciona perfeccionar y dar las pautas para una redacción correcta, a las secretarias que laboran en estas Instituciones; será de gran ayuda, porque les permitirá realizar y utilizar correctamente los tipos de documentos oficiales internos y externos que se deben utilizar en estas instituciones y no se cometan abusos sobre los mismos.

Lograr que entre las secretarias que laboran en las diferentes Instituciones Fiscomisionales de la ciudad de Ibarra, se aplique las técnicas y normas de redacción, donde se garantice la intercomunicación de las mismas, es la meta de esta investigación.

Tiene como finalidad buscar la aceptación por parte de las autoridades de la universidad Técnica del Norte, de esta manera poder egresar, en la carrera de Secretariado Ejecutivo

Estas explicaciones demuestran la importancia de la esta investigación, será un aporte a la sociedad especialmente para las secretarias que laboran en estas instituciones.

1.6.1. Factibilidad

El plan de trabajo es factible para realizarlo, porque las instituciones en donde se llevará a cabo la investigación, están localizadas dentro de la urbe de Ibarra.

Gracias a la suficiente información bibliográfica referente a redacción oficial, comunicación y gestión empresarial; la colaboración y autorización de las autoridades de los establecimientos educativos fiscomisionales se pudo llevar a cabo esta investigación cubriendo los gastos económicos de las mismas en su totalidad por la investigadora.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Teoría Humanista

El eje central de esta teoría es la existencia individual como fundamento de la personalidad humana, toma en cuenta la conciencia del ser humano como principal característica que lo lleva a ser capaz de reconocer el mundo en que vive en blanco y negro, en positivo y negativo, el con su albedrío puede elegir un proyecto de vida con cierto grado de libertad.

El trabajo de los seguidores de la teoría humanista en cuanto a su metodología, es complementaria a su filosofía, siendo entonces la fenomenología la vía propuesta entendiendo que los fenómenos que producen las cosas en la mente, las vivencias los símbolos que suponen la espiritualidad, pueden y deben ser objeto de investigación.

Para el fenomenólogo el ser humano no es un producto de casualidades o condicionamientos que determinen su cuerpo o su mente, no es un simple objeto biológico, psicológico o social, pues al acceso a su esencia desbordan tales perspectivas, lo característico de lo humano es su significado o sentido de la experiencia individual. (Sánchez Barranco, 2007)

Por su naturaleza fenomenológica y existencialista, cuyos principios parten de la existencia en el hombre de libertad y autodeterminación, la teoría humanística automáticamente será rechazada por todo aquel que se autodenomine científico. Pero este hecho también se ve a todo nivel inclusive en las universidades, en donde hay una tendencia de calificar de científico, al saber que es demostrado experimentalmente, suponiéndole a la conducta una casualidad y un determinismo cerrado. En este marco no tiene ningún valor lo comprensivo, lo interpretativo, sino estrictamente lo causal-explicativo. (Sánchez Barranco, 2007)

Sin embargo la teoría humanística debe tener su lugar en el saber académico, para así someterse al rigor de la crítica constructiva, más aun cuando en la naturaleza comportamental del ser humano nada es absoluto y todo es relativo.

Muchos son los exponentes de esta teoría pero Maslow da un perfil del ser humano que se puede llegar a ser, remarcando que no se puede entender la vida humana y el desarrollo de un profesional de alto nivel sino se tiene en cuenta características como el crecimiento, la autorrealización, la identidad y la autonomía. (Goleman, 2010)

La autorrealización es alcanzar el potencial completo, pero para esto debemos pasar por un proceso continuo en las que se debe utilizar las propias capacidades de manera plena, creativa para explorar los talentos propios de cada ser humano y potenciarlos al máximo.

Esta teoría se refiere al acto de formación y reencuentro del hombre con su esencia; consiste en reflexionar y velar porque el hombre se eduque humano y no un inhumano o un bárbaro, es decir, fuera de sus valores y esencia.

Sin embargo Carl Roger dice que “Sin embargo el humanismo va más allá de lo que cultural e históricamente se ha planteado. Significa un profundo conocimiento del ser humano, educado en valores, con características intelectuales que se pueden cultivar y acrecentar, con sentimientos, emociones, programas educativos acordes a una necesidad social y humana y necesidades físicas de espiritualidad y de sociabilidad”. (Cloninger, 2006)

La teoría Humanista busca que el hombre se forme como humano y propicie la realización de los demás seres humanos, que fomente un espíritu de colaboración que demuestre sus emociones, sentimientos y aspiraciones, que viva con valores éticos y morales, que todos los que vivimos en esta sociedad trabajemos con decoro pero sobre todo con amor, que seamos maestros de nuestros hijos en nuestros hogares, en nuestros trabajos.

2.2. FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

Teoría Cognitiva

Esta teoría se ocupa del proceso del conocer y de su producto o conocimiento como estructura resultante. Para abordar dicha tarea la teoría cognitiva toma como punto de referencia la actividad consciente o inconsciente, tanto de una perspectiva pública (actividad observable), como privada (actividad interna).

La metodología que es utilizada en este campo para su objeto de estudio es lo hipotético-deductivo-experimental. Los seguidores de esta teoría vinieron a comprometerse con una perspectiva revolucionaria, introduciendo un novedoso enfoque teórico, trabajando bajo las directrices de la metodología antes mencionada, en donde el centro de la atención

viene a ser la actividad y no la simple conducta externa, actividad que suponía una rica variedad de procesos mentales, donde el organismo no era pasivo, y no existen simples asociaciones entre estímulos y respuestas, sin protagonismo esencial de dicho organismo. (Sánchez Barranco, 2007)

El pensamiento, núcleo del saber, y el lenguaje, instrumento del comunicar, son los procesos cognitivos más relevantes, en la actualidad, sin embargo el pensamiento se encuentra en el corazón del cognitivismo sin restar importancia a otros procesos como son: la percepción, la memoria, la imaginación y el aprendizaje.

Existen varios exponentes de esta teoría pero Piaget da un perfil específico, propone un ser vivo dotado de una organización interna, una estructura que tiende a conservarse y adaptarse al medio ambiente mediante la estimulación de algunas de sus características y a través de su acomodación a ellas. La asimilación puede definirse como el proceso que permite integración de un nuevo objeto o una nueva situación o esquema que está ya disponible en el sujeto y la acomodación es la modificación de una conducta que está ya disponible, para dominar mejor un nuevo objeto a una situación. Estos procesos están autorregulados gracias a que todo individuo compensa activamente las perturbaciones exteriores que sufre o que inclusive anticipa. (Cloninger, 2006)

Así se puede ver que todo acto cognitivo supone una organización interna, unos esquemas previos y una autorregulación, aquellos esquemas, al ponerse en contacto con el ambiente, se adaptan con arreglo a sus posibilidades y a las eventuales modificaciones de los objetos del entorno, todo lo cual origina un progresivo desarrollo y perfeccionamiento en la organización de esos esquemas, proporcionando

un ser humano adaptado el cual puede poner en su desempeño diario todas sus potencialidades al servicio de la sociedad.

Vygotsky caracterizó el desarrollo cognitivo, teniendo en cuenta la influencia de las variables socio-históricas, subrayando que la maduración es un factor secundario en el desarrollo de las formas más complejas y singulares de la conducta humana, el sistema de actividad humana está determinado en cada etapa científica tanto por el grado de maduración orgánica como por el grado de dominio en el uso de instrumentos (de trabajo y culturales) entendiéndolos concretamente superiores. (Cloninger, 2006)

Se debe tomar en cuenta que dentro de un proceso de desarrollo general, pueden distinguirse dos líneas cualitativamente distintas y de origen diferente: por una parte los procesos elementales, de raíz biológica y por otra parte los procesos superiores, de origen socio-cultural. La historia de la conducta humana nace a partir de una interrelación entre estas dos líneas.

Esta teoría tiene interés en estudiar cómo las personas entienden el mundo en el que viven y también se abordan las cuestiones de cómo los seres humanos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y finalmente hacen uso de ella. El resultado de todo este procesamiento activo de la información es el conocimiento funcional en el sentido de que la segunda vez que la persona se encuentra con un acontecimiento del entorno igual o similar está más segura de lo que puede ocurrir comparado con la primera vez.

Cuando las personas hacen uso de su conocimiento construyen planes, metas para aumentar la probabilidad de que tendrán consecuencias positivas y minimizar la probabilidad de consecuencias

negativas. Una vez que la persona tiene una expectativa de la consecuencia que tendrá un acontecimiento, su actuación conductual se ajustará a sus cogniciones. <http://es.wikipedia.org>

2.3. FUNDAMENTACIÓN DIDÁCTICA

Teoría Constructivista

El fundamento psicológico de didáctica lo compone un conjunto de elementos en el proceso de aprendizaje que hace referencia a la conducta humana del sujeto que aprende, en síntesis, se puede decir que la: “Didáctica es el conjunto de principios, procedimientos, normas y recursos específicos que el docente utiliza en su desempeño para dirigir la construcción, deconstrucción y reconstrucción de conocimientos para lograr un aprendizaje significativo en la auto formación integral”. <http://ciem.obolog.es>

Esta teoría habla de que la institución educativa debe promover por una parte el proceso de socialización y por otro el proceso de individualización para que el estudiante construya una identidad personal y propia de sus conocimientos.

El aprender desarrolla en el estudiante la capacidad de realizar aprendizajes significativos por si solo en una amplia gama de situaciones y circunstancias, es necesario enseñar a pensar y actuar sobre contenidos significativos.

La función de un docente o de alguien que quiere enseñar algo se enmarcaría en un perfil de personas que logren enlazar los procesos de construcción del pensamiento con el saber colectivo y realizar prácticas auténticas en donde se puedan evaluar las actividades académicas y el

nivel de actividad social, esta enseñanza debe ser social y cooperativa, que parta de los conocimientos y experiencias previas para que los aprendices resuelvan los problemas con sentido. (Barriga Arceo, 2006)

Este aprendizaje real que se quiere obtener va más allá del aspecto repetitivo en lo que se refiere a situaciones académicas ya que así se puede adquirir grandes cuerpos de conocimientos integrados, estables que tienen sentido para la persona que los va a recibir.

El papel del orientador o docente es buscar los objetivos y planificarlos en forma directa, clara y entendible con un lenguaje apropiado que pueda entender el alumno.

El formular bien los objetivos orienta positivamente las experiencias de los alumnos y los procesos involucrados en el aprendizaje. Estos objetivos deben ser utilizados como estrategias de enseñanza y cumplir la función de generar expectativas apropiadas acerca de lo que se va a aprender y de esta manera se va a permitir a los alumnos a formar un criterio sobre lo que se espera de ellos al finalizar la clase, curso o taller. (Barriga Arceo, 2006)

De esta manera con esta teoría se conseguirá mejor efectividad en la educación, con una nueva concepción procedente de estas nuevas tendencias en donde el sujeto aprende tomando parte activa en la construcción de su conocimiento, centrando su interés en el estudio de los aprendizajes complejos.

Las teorías del aprendizaje son necesarias para la comprensión, predicción y control del proceso de aprendizaje, pero la didáctica, va más allá porque una finalidad es, evolucionar al aprendizaje en una ciencia

que ayude a generar un aprendizaje más eficiente y eficaz, especialmente en el área secretarial.

Al ser la didáctica la teoría que estudia la técnica de enseñanza o dirección del aprendizaje, da la pauta para saber cómo enseñar o cómo va a ser enseñado, cualquier asunto, que material es el adecuado para poder llegar al estudiante, señala los principios, normas y recursos teórico – prácticos para alcanzar el fin de un modo eficaz y seguro.

2.4. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Teoría Socio-Crítica

Esta teoría dio su aporte a la educación pretendiendo revalorizar al ser humano tomando en cuenta sus valores al máximo y su dignidad, en donde se intenta abrir la vida interior del ser humano para liberar sus potencialidades y de esta manera lograr su autorrealización, una recuperación de la vida mental del ser humano, sus objetivos existenciales, el grupo de valores morales vistos en forma global en relación de lo mental y dentro de la interrelación individuo sociedad.

Aquí se resalta el hecho de la libertad humana del individuo, con su capacidad de elegir y decidir desde los contenidos de su conciencia y regido a sus valores morales que son los que guiaran sus pasos de comportamiento ante la sociedad, evitando que cometan actos que vayan en contra de sus principios. (Klingler&Vadillo, 2008)

El aprendizaje es fundamental en la vida del hombre, casi toda la conducta humana es resultado de tal proceso. Empezamos aprender tan pronto nacemos y continuamos haciéndolo hasta la muerte. Desde que nacemos nos sometemos a un gran proceso socializador y crítico, de allí

la importancia que tiene el aprendizaje, en virtud del cual aprendemos a desarrollar potencialidades, de adaptación social a conocer gente y a tratar con ella, permitiéndonos a sí mismo la obtención de gran parte de experiencias que a futuro nos servirán para cambios de comportamiento.

El aprendizaje es importante porque ayuda a desarrollar y mejora la personalidad para de esta manera relacionarnos mejor con los demás. Permite adquirir nuevos conocimientos para ser mejores, nos ayuda a la formación de la conducta, nos ayuda a compartir e intercambiar ideas, nos permite desarrollar actividades intelectuales.

Aunque el aprender es un proceso de desarrollo mental requiere de orientación, dirección, motivación y control. Esta teoría propone un perfil de docente que dirija y oriente al alumno en su desarrollo mental, por medio de la motivación adecuada y el control efectivo.

La función del docente es hacer posible que todos los tipos de aprendizaje deseable tengan lugar en forma eficaz y lograr que el conocimiento de los diversos contenidos se adquieran de tal manera que permitan asimilar además del conocimiento específico, la información, la habilidad obtenida en el dominio de las mismas y la capacidad de emplear el tipo más elevado de aprendizaje que sean capaces. (Barriga Arceo, 2006)

El principal objetivo es que el alumno aprenda adquirir conocimientos y habilidades que puedan ser empleadas con éxito en posteriores aprendizajes, en el control de la conducta y en la mejor adaptación al medio ambiente y a su entorno social.

Esta teoría se fundamenta en el estudio de las diferentes perspectivas, en los modelos de organización es el mayor interés para profundizar en el conocimiento de la evolución de la enseñanza.

2.5. FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA

Modelo de las Habilidades Académicas

De manera general, esta teoría sostiene que los escritores emplean un conjunto de habilidades especiales de naturaleza académica relacionadas con la interpretación de datos, la capacidad para relacionar información, capacidad para sintetizar.

Para producir un texto el escritor debe saber recoger, clasificar, sintetizar, interpretar y adaptar la información a las características del texto que está produciendo. Además, debe estar dispuesto a escribir más de un borrador, a alterar los planes iniciales y debe conocer las convenciones relacionadas con la ortografía y con el tipo de texto que está escribiendo. <http://producciondetextosescritos.blogspot.com>

La investigación está fundamentada en el estudio de las técnicas existentes de redacción, donde se enuncian los fundamentos y características para una redacción apropiada tanto para las empresas, como para los profesionales y técnicos que necesitan de textos concretos y efectivos para comunicar sus ideas y requerimientos.

Si partimos de la base que la estructura y presentación de los textos científico-técnicos muchas veces no permiten captar el interés del lector, a pesar de que su contenido conceptual es importante, se debe tener en cuenta que esto se debe a que no presentan una correcta redacción técnica que contengan los fundamentos básicos como son la claridad: ya

que según (Cisneros, 2007) “hay que escribir con un máximo de sencillez para que permita el paso del mensaje del texto al receptor, así como también, con brevedad que corresponde al mensaje” p. 45. Intentar dar la máxima información en un mínimo de palabras, pero con precisión, ya que el texto debe focalizarse en lo que interesa sin rodeos ni añadidos, todo esto pasando por una corrección, para omitir errores que deben ser corregidos antes de la edición.

Redactar es expresar ideas de forma coherente. La constituyen ideas claras, la necesidad de comunicar las ideas y el diseño adecuado de la información; Para esto es necesario que el redactor este bien documentado, que organice el texto metódicamente para complacer al lector y que conozca un vocabulario suficiente para poderse expresar en forma eficaz. <http://www.buenastareas.com>.

Hablar de redacción técnica es hablar de construcción de textos con el fin de informar, exponer y convencer de manera eficaz a un público. Esta redacción se distingue por ser concreta, clara y breve; su objeto es aportar un mensaje que permita la comprensión inmediata de las ideas expuestas, la comunicación técnica se desarrolla principalmente en el ámbito empresarial e industrial. (Cisneros, 2007)

El texto técnico es un texto que posee un estilo y un significado directo, sin rodeos ya que se redacta para facilitar su lectura. Se caracteriza por ser concreto, breve, claro, entre otras cualidades que hacen que el mensaje contenido en él sea captado fácilmente. Sus objetivos son dar a conocer información de una forma clara y concisa.

Se debe partir de que la redacción de textos técnicos es una necesidad que tiene unas características en su estructura según factores

que pueden ser externos o internos, de su redacción depende el éxito de la comunicación y los objetivos que persiga.

Esta fundamentación ayuda a poner a prueba a ejecutar algo en específico, es decir como se lo hace, en este caso se toma en cuenta cada uno de los factores que intervienen en el proceso de ejecución del mismo; esta teoría pone de manifiesto que se debe explicar los pasos que ejercen y se siguen al momento de poner a prueba la ejecución del mismo, es por ello que se aclaran los materiales técnicos que serán utilizados, y como serán utilizados a nivel de aprendizaje con su respectivo funcionamiento.

Esta fundamentación es recomendable en la elaboración de proyectos, texto, entre otros, los cuales sirven de apoyo y de alguna forma nos brindan información de técnicas y procesos a utilizar.

2.6. LA REDACCIÓN

La redacción es considerada como el arte de escribir hechos, procesos, sucesos e incluso o sentimientos que hayan sido observados, pensados o indagados. Sin embargo no se limita a la escritura si no que la forma en que está hecho es elemental, debe ser escrito con precisión, consistencia, respetando las reglas de forma entre otras características.

La redacción requiere de coherencia y cohesión textual. Dado que el orden de las palabras dentro de una oración puede modificar la intención del autor, es necesario que el redactor organice en su mente las ideas que desea trasladar al papel o a la computadora.
<http://definicion.de/redaccion>

Una buena redacción permite profundizar el desarrollo de las competencias lingüísticas y comunicativas integradas al perfil corporativo para lograr desenvolverse adecuadamente en distintas situaciones de comunicación. Además, conseguir a través del repaso de la normativa gramatical y la realización de ejercicios prácticos, seguridad, precisión y fluidez en la escritura; con ello conocer las características generales del género empresario y las específicas de cada tipo o formato de texto empresarial. Desarrollando capacidades de planificación, elaboración (sin temor a la “hoja en blanco”) y corrección de sus propios textos y los de su grupo de trabajo.

Es la Elegancia en el arte de escribir. El orden de los elementos complementarios debe de ser por su longitud: primero el más cortó. No se debe terminar una frase con la expresión más corta. Hay que evitar la cacofonía y la monotonía, las repeticiones inútiles, las asonancias y las consonancias. La armonía radica en el sentido musical de las palabras y de las frases y en el arte de combinarlas de un modo agradable para el oído. http://literana.com/Taller_Red.htm

Cuando se habla de "saber escribir", no sólo se refiere a no cometer faltas de ortografía sino, también, a expresar por medio de la escritura todos aquellos pensamientos, ideas y sensaciones.

Para ello, hace falta no solo un vocabulario extenso sino, también el saber construir cada frase utilizando las palabras más adecuadas y colocándolas en su lugar correspondiente. Para ello necesitaremos un buen uso de los pronombres, adverbios, entre otros y de los puntos, comas, puntos y comas, paréntesis, comillas, entre otros. <https://ar.answers.yahoo.com>

La redacción es una actividad encaminada hacia la elaboración de un documento específico, es decir de la creación de un texto que transmita efectivamente un mensaje utilizando para ello un lenguaje específico. Por lo tanto, la redacción es una labor que requiere de técnica y conocimientos, de lo contrario no se comunicaría correctamente lo que se quiere decir o incluso podría darse el caso de que el mensaje no llegue a su receptor. De esta manera, para muchos redactar es una habilidad y uno de los mejores medios de comunicación de los que se puede valer el ser humano.

“Un manual es un instrumento imprescindible para los que dudan, para los que tienen pánico a la página o a la pantalla en blanco, para los que tienen necesidad de escribir, en definitiva. Saber escribir expone con claridad, amenidad y rigor las pautas necesarias para escribir lo que pensamos y decimos. Nace con la intención de ayudar a redactar; de ampliar los procedimientos de generación y precisión de ideas, de documentación y de planificación; de seleccionar los elementos de unión adecuados; de relacionar de forma conveniente el contenido del tema con la expresión, el registro y el estilo elegidos, y de aprender a aplicar las técnicas de revisión y corrección para lograr la redacción y la disposición exigidas en cualquier presentación escrita” (Sánchez, 2006)

“Es poner en orden ideas por escrito, cosas sucedidas, acordadas o pensadas con anterioridad, es la habilidad para expresar un mensaje escrito, es comunicar, nuestros pensamientos de forma que nos entiendan con facilidad , claridad y brevedad” (Marín, 2009)

Toda persona encargada de redactar documentos debe poner toda su atención para que los mismos reúnan cualidades y características que den calidad a sus escritos, para ello no hace falta ser repetitivo en las palabras, debemos leer los escritos una y otra vez hasta cambiar lo que

sea necesario para lograr un escrito de calidad. El saber escribir, es una necesidad de comunicación, de expresión, de plasmar sentimientos, ideas; que vayan de acuerdo al tema que se desea tratar, por lo que, es indispensable seleccionar los elementos de unión adecuados donde la relación del contenido del tema con la expresión se base en técnicas de revisión y redacción.

Para que un documento sea fácil de comprender, se debe utilizar frases y palabras conocidas, hay personas que para causar impresión hacia el destinatario utilizan palabras rebuscadas, que al momento de leerlas no tienen sentido y alteran la lógica de lo escrito, la precisión es una de las características primordiales en la redacción, ayuda a la comprensión rápida de lo que queremos expresar.

La redacción es una composición literaria en la que se desarrolla, de una manera completa, correcta y elegante, un tema determinado, dentro de ciertos límites de amplitud. El propósito de la redacción es combinar frases, palabras, párrafos y textos, para a través de ellos, verter ideas ya elaboradas, de manera que se produzcan en un tono armonioso, capaz de ser debidamente comprendido”. <http://aprendiendoelaulablogspot.com>

Cuando se realiza un texto de cualquier tipo, hay que hacerlo pensando cual es el propósito de este, como se quiere llegar hacia el destinatario, como se quiere ser vistos por el lector, bien dicen que es una composición literaria, en la que se debe escoger y saber combinar frases y palabras para ser agradables a la persona que está leyendo nuestro escrito, mostrando inteligencia y naturalidad.

La redacción de documentos de una institución es una de las tareas más comunes de una administrativa. Cada texto necesita una redacción

diferente ya sea una carta, un oficio, un informe, una solicitud, entre otros.
www.es.wikipedia.org/wiki/Oficio.

Ciertamente es una de las funciones que la secretaria realiza constantemente, y por qué no decirlo que es una de las tareas más importantes que ella cumple, pues es la que se encarga de la comunicación interna y externa, es ella quien a través de sus escritos dará a conocer a la institución, es quien proyectará la imagen de la empresa hacia el exterior, cada uno de los documentos oficiales tienen diferentes tipos de redacción, su contenido y estructura varia, es allí donde la secretaria pone de manifiesto su originalidad, creatividad, naturalidad e inteligencia, es la razón por la cual una asistente administrativa debe tener conocimiento total para la realización de estos documentos, que por su contenido son de mucha importancia para la empresa u organización.

Todo documento debe tener creatividad y uso de lenguaje claro y preciso para transmitir ideas en forma concreta, cuando se trata de documentos oficiales se debe usar las técnicas adecuadas, por la seriedad que dichos documentos requieren, pero eso no implica abusar de ellas, el lenguaje debe tener naturalidad, para una comprensión rápida.

“Cuando nos sentamos a escribir algo, es decir a redactar lo hacemos con el ánimo de que lo que redactamos nos salga bien, tratando de que el mensaje sea claro y debidamente comprendido, capaz que al trasmitirlo tenga la suficiente coherencia y belleza gramaticales. Por lo tanto, saber redactar es saber construir las frases con exactitud, originalidad, concisión y claridad según el criterio de los estilistas” (Guerrero Jiménez, 2008, 2008)

Los signos de puntuación delimitan las frases, hacen que los que queremos expresar sea claro para el destinatario, consiguiendo así

estructurar el texto, ordenar las ideas y categorizarlas en principales y secundarias, es muy importante conocer y aplicar las normas básicas de la puntuación, pues estas ayudan a dar sentido al texto y comprensión de lo que el escritor quiere decir, sin malinterpretar sus palabras.

“Los signos de puntuación que en la escritura son lo que la sangre representa en el cuerpo humano. A través de ellos es posible precisar el significado de un escrito y evitar con ello el carácter ambiguo que presentan las palabras cuando sabemos puntuar bien. Los signos de puntuación facilitan extraordinariamente la lectura, permiten claridad y elegancia al escrito”. (Guerrero Jiménez, 2006)

“Toda redacción, no importa el tema o extensión, debe ser un todo armónico; con una lógica comprensible; con un orden, pulcritud y sentido”.
www.secretariasecuador.com

Las reglas de la redacción existentes ayudan a redactar con precisión, elegancia, con un orden y sentido lógico, hacen que el texto sea un todo armónico, a la hora de escribir se debe usar palabras sencillas, pues esto hará que el escrito sea comprendido por el lector.

2.6.1. Tipos de Redacción

Redacción académica: este tipo de redacción es principalmente utilizada por investigadores y científicos, pero también por estudiantes en sus distintos niveles académicos. Algunos ejemplos pueden ser monografías, tesis, entre otros.

Redacción de cartas: ciertas cartas deben ser escritas de forma muy estructurada dependiendo del motivo de la misma. Las cartas pueden tener fines laborales o profesionales, comerciales o incluso

familiares y amistosas, estas últimas no se ven obligadas a respetar su forma de manera determinante como las anteriores.

Redacción periodística: la función de la redacción periodística no es solo informar, sino que debe tener un carácter original. Puede cubrir diversos ámbitos, sean estos deportivos, sociales, políticos, culturales. Este tipo de escritura depende del medio en el que sea publicado, ya sean periódicos, revistas o medios audiovisuales. Además son fuertemente influidas por la línea editorial.

Redacción comercial: su función queda supeditada al ámbito de los negocios. Es utilizado en las empresas; ha ido adaptándose en los últimos años, incluyéndose en los conceptos de marketing y técnicas de ventas.

Redacción Oficial: Es el estilo propio con el cual se expresan los pensamientos que permiten ponerse en contacto entre los funcionarios de la administración pública y privada, es de suma importancia porque de ella depende la facilidad o dificultad de interpretar inmediatamente la respuesta esperada.

Redacción literaria: Consiste en la escritura que tiene dotes artísticas, algunos ejemplos pueden ser novelas, poesías, ensayos.

Se caracteriza por ser mucho más libre que otras clases de redacciones en cuanto a la forma, pero debe mantener la cohesión y coherencia en el fondo. Se caracteriza por el uso de recursos literarios.

Redacción administrativa: su función también queda limitada al mundo empresarial. En ésta son analizados y aplicados conceptos en relación a los bienes destinados a ser administrados.
<http://www.tiposde.org>

2.6.2. Tipos de correspondencia

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

El término correspondencia tiene varios significados, uno de ellos alude a la comunicación escrita que se establece entre por lo menos dos personas por medio de una carta. Quien la recibe se conoce bajo el nombre de destinatario mientras que al que la envía se le llama remitente.

Algunos de los tipos de correspondencia más utilizados, de acuerdo al objeto del mensaje de la carta son:

Carta de reclamo y protesta: estas pueden utilizarse por ejemplo para manifestar que un servicio o producto adquirido no coincide con las características que se publicitan o bien, que no cumple con las expectativas del consumidor. Si bien actualmente existen numerosas vías para hacer estos reclamos, que este quede por escrito o poder enviárselo a varias personas, puede ser eficiente. Además, por medio de estas cartas el remitente puede protestar sobre algún artículo, comentario o acontecimiento con el que discrepa. Este tipo de cartas son muy comunes en los diarios. Lo ideal es expresar la disconformidad de manera educada y respetuosa.

Carta de agradecimiento: por medio de esta carta el remitente le agradece algo en particular al destinatario, ya sea una hospitalidad, ayuda o favor que le haya hecho. Actualmente, la existencia del teléfono y el e-mail la reemplazan en gran medida.

Carta de solicitud: por medio de esta comunicación escrita el remitente solicita datos, postularse a algún empleo o cierta información que precise recibir. Para esto debe aclararse con concisión cuál es su pedido.

Carta de felicitaciones: estas circulan dentro del ámbito social al que pertenece el remitente y tienen que ver con felicitar a alguien por su cumpleaños, haber tenido un hijo, haber obtenido un nuevo puesto o trabajo, entre otros. Generalmente, estas cartas son informales y con tono coloquial, por supuesto que esto depende de quién sea su destinatario.

Cartas de condolencia: por medio de ellas el remitente busca expresar sus condolencias o pésame sobre una muerte reciente que afecta a quien la recibe.

Carta de invitación: si bien actualmente si se quiere invitar a alguien a la asistencia de una fiesta, celebración o acto se lo hace telefónicamente, esta clase de cartas son muy útiles cuando el número de invitados es muy elevado. Generalmente se las utiliza por cuestiones formales, ya que los invitados suelen estar al tanto del evento.

Carta de recomendación: por medio de esta comunicación escrita el remitente intenta resaltar la calidad tanto personal como profesional del portador de la carta. Esta recomendación es una manera de ayudarlo a que consiga un nuevo puesto de trabajo o bien, para que logre ingresar en un determinado ámbito social al que aspira.

Carta de disculpa: a través de estas cartas el remitente busca disculparse por algún error, actitud, falta, ausencia o incorrección que haya cometido y por la que el destinatario pudo haberse visto afectado.

En el cuerpo de esta carta, se suele incluir el motivo por el cual no asistió al evento citado o porqué cometió dicho error. <http://www.tiposde.org>.

2.7. REDACCIÓN OFICIAL

La redacción oficial es el conjunto de comunicaciones y documentos que se utilizan en los servicios del Estado y sus organismos auxiliares. Por competir a la administración del Estado, deben ser mesurados en su contenido y claros en las materias que tratan. En esta correspondencia existen fórmulas legales que se refieren al tratamiento especial que se le debe otorgar el funcionario a quien se dirige la comunicación.

La correspondencia oficial es utilizada en las instituciones públicas y privadas. Toda expresión que se valga de la palabra escrita, logra su propósito de comunicación mediante el arte de redactar, que etimológicamente quiere decir “poner en orden”, consiste en expresar por escrito los pensamientos e ideas previamente ordenadas. El propósito de la redacción es combinar palabras, frases, períodos, párrafos y textos, para, a través de ellos, verter ideas ya elaboradas, de manera que se produzcan en un todo armonioso, capaz de ser debidamente comprendido. En otras palabras, la redacción podría definirse como una composición literaria en la que se desarrolla, de una manera completa, correcta y elegante, un tema determinado, dentro de ciertos límites de amplitud.

Es el estilo propio con el cual se expresan los pensamientos que permiten ponerse en contacto entre los funcionarios de la administración pública, la redacción oficial, es de suma importancia porque de ella depende la facilidad o dificultad de interpretar inmediatamente la respuesta esperada, tiene como finalidad solicitar la cancelación de un beneficio o documento de forma personal, también se debe tomar en

cuenta que es un documento que sirve para dar o recibir información, acatar órdenes, disposiciones, dar aperturas a sugerencias, comunicar resoluciones, pedir o dar colaboración.

Se caracteriza por tener un vocabulario diplomático o refinado, los asuntos que se tratan en el documento, son de trámite directo y el vocabulario que se emplea va de acuerdo al funcionario o destinatario, esto quiere decir que mientras sea más alto el cargo más elegante nuestro vocabulario.

“El oficio es un documento escrito, debe ser claro, sencillo, ameno y bien estructurado, para lo cual debemos emplear correctamente los signos de puntuación que son elementos de la comunicación escrita que sirven para poner los límites entre las diferentes ideas y para cambiar las pausas, los cambios en el ritmo y la entonación en la lectura”. (Rojas, 2010)

“El oficio es parte de la redacción oficial es un documento que utilizan los organismos y corporaciones oficiales para comunicarse entre ellos y con los particulares. Se utiliza para notificar hechos, hacer peticiones o adjuntar documentos e informes. Su redacción debe ser clara, breve y ordenada”. (Rojas, 2010)

Es de carácter protocolar que vincula, en especial a las autoridades de más alta jerarquía; por lo tanto no puede ser usado a título personal, sino en representación de una entidad o institución, puede ser usado dentro de un establecimiento para enlazar a los que desempeñan funciones de dirección y fuera de el para establecer comunicación con personas ajenas a la entidad, especialmente con aquellas que ocupan cargos directivos.

“En gran parte de las comunicaciones oficiales hemos de hacer referencia a textos legales de índole jurídica, pero esto no quiere decir que nuestros escritos tengan que ser redactados con un lenguaje excesivamente formal o lleno de tecnicismo; todo lo contrario; deben ser claros y precisos”. (Rojas, 2010)

Todo documento debe tener creatividad y uso de lenguaje claro y preciso para transmitir ideas en forma concreta, cuando se trata de documentos oficiales se debe usar las técnicas adecuadas, por la seriedad que dichos documentos requieren, pero eso no implica abusar de ellas, el lenguaje debe tener naturalidad, para una comprensión rápida.

2.8. LA COMUNICACIÓN

Proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos, constituyéndose en un sistema de intercambio de datos, informaciones, ideas y conocimientos que se establece entre las instituciones públicas y privadas.

“La empresa moderna produce diariamente una avalancha de comunicaciones escritas como pueden ser oficios, informes, memorandos, entre otros, y es importante que la asistente administrativa sepa elaborar y conservar dichos documentos en su debida forma, recordemos que toda la documentación puede ser útil. Por lo tanto la elaboración debe ser adecuada, se debe realizar de una forma rápida y precisa, para que cuando al destinatario le llegue la comunicación o información la pueda entender rápidamente”. (Bastos Boubeta, 2006)

Una secretaria debe saber gestionar los diferentes documentos de acuerdo al asunto a tratar; cada documento tiene su importancia de acuerdo al contenido con el que ha sido elaborado, o el propósito que el mismo tenga, su estructura varía según el tipo de comunicación que se va a elaborar, pero hay que recalcar que sin importar la clase de texto, estos deben ser rápidos y precisos.

Lo paradójico es que con el avance de las comunicaciones, se escribe más, pero no se hace mejor que antes. La celeridad y la frecuencia de estas comunicaciones hacen que poco a poco se vaya perdiendo de vista las normas de redacción, que finalmente provocan que las comunicaciones no logren cumplir con sus objetivos. Resulta fundamental que tanto el personal jerárquico, como los profesionales y técnicos que forman parte de la empresa, sean capaces de transmitir sus ideas por escrito con eficacia. <http://www.iuean.edu.ar>

El desarrollo de la tecnología va en aceleración en nuestro medio, pero no todos están preparados para ello, hay personas que adquieren lo último en tecnología, como celulares, computadores portátiles, tablets y un sin número de aparatos tecnológicos, que ayudan a estar en contacto rápido con otras personas, pero cuando de comunicación y redacción se trata, el lenguaje y la manera de expresarse no es la correcta, se puede observar que se quebranta las normas de redacción existentes, la ausencia de afectividad, reciprocidad y efectividad por la velocidad de la comunicación, pasando por alto y olvidando que está, ya sea escrita o electrónica es la forma más efectiva de relacionarnos con otras personas.

La manera de comunicarse, es más rápida, la comunicación ha evolucionado, pues existen diferentes medios para hacerlo de una manera eficiente y eficaz, con la avanzada tecnología se puede estar en contacto con diferentes personas en el mismo momento, la distancia y el tiempo ya

no son un obstáculo para informar y comunicar; el conocimiento y aplicación de las TICs será una ventaja para cualquier secretaria. El éxito de la comunicación garantiza la interrelación institucional, siendo la clave del protocolo de gestión de documentos internos.

2.9. LA INTERCOMUNICACIÓN

Es la capacidad y la necesidad de transmisión recíproca de información, datos, conocimientos, experiencias entre dos o más personas, seres vivos, lugares o mecanismos.

Para conseguir una buena intercomunicación es necesaria la existencia de un medio óptimo de conexión entre el transmisor y el receptor. Ya sea un medio natural o mediante infraestructuras artificiales, cuantos más medios se posean mejor y más eficientes será la capacidad de intercomunicación.

Existen diferentes medios para intercomunicar, como el lenguaje, la televisión, la radio, la prensa, Internet, entre otros. Cuantos más medios se tengan al alcance mayor será la posibilidad de una mejor intercomunicación necesaria para satisfacer cualquier necesidad o carencia, de lo que sea y dónde sea.

La falta o deficiencia de intercomunicación produce un estado de ignorancia y falta de recursos, cosa que puede dañar o perjudicar seriamente a aquella persona u organismo carente de esta

“Hoy en día nos encontramos en la era de la comunicación. La información, la comunicación vía satélite, por ondas, entre otros., son medios de comunicación que permiten hacer llegar los mensajes más rápido y a más gente”. (Martínez Guillen, 2013)

En los últimos tiempos se ha dado un creciente interés por el proceso de la comunicación interpersonal, las grandes empresas han empezado a tomar conciencia sobre la gran importancia que tiene la comunicación eficaz entre los individuos de una organización, esta ayuda a un mejor ambiente laboral, desenvolvimiento y sobre todo a que las personas sean capaces de trabajar en equipo. La llegada del internet ha hecho más fácil la interrelación, hoy podemos comunicarnos con personas de todo el mundo en solo segundos, logrando una comunicación rápida y sin barreras.

Los avances tecnológicos de las últimas décadas han dado un paso agigantado en todas las áreas laborales y los campos del conocimiento, hoy en día, nos hemos acostumbrado con términos como: Sistemas de Información (S.I), Tecnología de Información y Comunicación (T.I.C.) y Gestión de la Información (G.I), sin percatarnos del enorme paso que hemos dado, al pasar de la información en papel escrito a los documentos electrónicos, haciendo a la comunicación más ágil y efectiva, permitiendo Incrementar el manejo de documentos electrónicos, fijar políticas para su creación, remisión, recepción y archivo, cuyo único interés es minimizar el consumo de papel y contribuir al medio ambiente y reducción de gastos.

2.10. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Esta investigación se fundamenta en la teoría constructivista con un enfoque humanístico que ataca al divorcio entre la teoría y la práctica, a la separación del sujeto y el objeto, a la contradicción entre lo que se dice y lo que se hace en el ámbito secretarial; tendiente a una actitud creativa, autónoma y participativa.

Donde un manual de técnicas y normas con un enfoque constructivista, personológico creativo fortalecerá el excelente desempeño

secretarial con herramientas que permitan maximizar y mejorar las habilidades comunicativas y sociales entre instituciones fiscomisionales.

Con este modelo se propende al aprendizaje significativo mediante la construcción del conocimiento y la didáctica vivencial de las secretarias de cada uno de los establecimientos y esta experiencia significativa desde la perspectiva de desarrollo hacia la significación, en una práctica concreta (programas, proyectos, actividades).

Si el individuo se mueve en un mundo cada vez más complejo y cambiante, no puede conformarse con adquirir las destrezas básicas ni un conjunto predeterminado y finito de saberes adquiridos en un escenario de excelencia secretarial. Tiene que aprender a lo largo de toda su vida, en diversos espacios y debe aprender a sacar provecho de su experiencia, de los éxitos y fracasos y transferirlos a nuevos contextos para resolver los retos que se plantean en las instituciones educativas fiscomisionales.

Las instituciones educativas tienen la responsabilidad de generar condiciones que posibiliten a los individuos, lograr aprendizajes relevantes para lograr su inserción social y productiva; así como la construcción de una identidad personal, dentro de un contexto sociocultural determinado, por lo que, están obligadas a incorporar alternativas innovadoras que impulsen la apropiación del conocimiento, transformando su organización interna, articulándose de manera más pertinente con la comunidad y con el mercado, creando redes académicas con otras instituciones.

El talento secretarial es un activo intelectual que al ser aplicado a la gestión de la oficina, produce un cambio operacional en la condición competitiva, generando así utilidades económicas y fortalecimiento de la

imagen institucional; constituyéndose esto en una de las variables más importantes para el éxito institucional.

Una buena redacción de la secretaria garantiza el éxito de la comunicación oficial y de los servicios institucionales, la secretaria es la representante de la empresa ante los clientes y el público en general.

Cada una de las teorías me ayudó a entender al ser humano, que busca la realización personal para beneficio de él y de la sociedad, cultivando en él los valores éticos y morales, sentimientos de amor y de afectividad para un mejor desenvolvimiento social y laboral.

Una de las razones que las secretarias y el personal administrativo argumenta sobre la inadecuada Redacción Oficial es la falta de incentivo laboral, la falta de tiempo para poder capacitarse y la predisposición por parte de las autoridades para poder hacerlo.

2.11. GLOSARIO

Abstracciones.- Operación mental, mediante el cual una determinada propiedad del objeto se aísla conceptualmente, para reflexionar.

Asertividad.- Comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.

Autorealización.- Logro efectivo de las aspiraciones o los objetivos vitales de una persona por sí misma, y satisfacción y orgullo que siente por ello.

Cacofonía.- Efecto sonoro producido por la cercanía de sonidos o sílabas que poseen igual pronunciación dentro de una o varias palabras cercanas en el discurso.

Concisión.- Habilidad de comunicar claramente un mensaje, utilizando la menor cantidad posible de palabras.

Contextual. - Es un entorno físico o de situación a partir del cual se considera un hecho.

Corporativo.- Entidad jurídica creada bajo las leyes de un Estado como una entidad legal separada que tiene privilegios y obligaciones diferentes a la de sus miembros.

Creatividad.- imaginación, pensamiento divergente o pensamiento creativo, es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

Denotará.- Poner de manifiesto un indicio de algo.

Distorsionar. Es la diferencia entre la señal que entra a un equipo o sistema y la señal que sale del mismo.

Ecológicos.- Especialidad científica centrada en el estudio y análisis del vínculo que surge entre los seres vivos y el entorno que los rodea, entendido como la combinación de los factores.

Efectividad.- Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

Eficaz.- Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Ejecución.- Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.

Empiristas.- Teoría filosófica que enfatiza el papel de la experiencia, ligada a la percepción sensorial, en la formación del conocimiento.

Enfoque.- dificultades exigen que reanudemus la cuestión bajo un enfoque diferente.

Enfoque.- Manera a través de la cual un individuo, grupo, empresa, entre otros, considerarán un determinado punto en cuestión, asunto o problema, en términos de una negociación.

Escéptico.- Término filosófico se designa comúnmente aquella orientación filosófica o actitud mental que se abstiene de juzgar porque no puede decidirse con suficiente seguridad sobre la verdad o falsedad de las aseveraciones.

Esquemático.- Representación gráfica o simbólica de cosas materiales o inmateriales.

Gestión.- Acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Globalización. - Proceso económico, tecnológico, social y cultural, consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo uniendo sus mercados, sociedades y culturas.

Gnoseológicos.- Es una rama de la filosofía que estudia la naturaleza, el origen y el alcance del conocimiento.

Hermenéutico.- Es la interpretación de textos en la teología, la filología y la crítica literaria.

Impericia.- Falta de experiencia o de práctica en cualquier sector, se refiere usualmente a las tareas laborales las cuales se realizan.

Incidencia.- Influencia o efecto que tiene una cosa sobre otra.

Interactivo.- Concepto ampliamente utilizado en las ciencias de la comunicación, en informática, en diseño multimedia y en diseño industrial.

Intercomunicación.- Es la capacidad y la necesidad de transmisión recíproca de información, datos, conocimientos, experiencias entre dos o más personas, seres vivos, lugares o mecanismos.

Internet.- Conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas.

Lacónico.- Forma de expresarse breve y concisamente, con las palabras justas.

Metáforas.- Consiste en la identificación entre dos términos, de tal manera que para referirse a uno de ellos se nombra al otro.

Ofimática.- Conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas.

Particularidad.- Característica o cualidad que distingue una cosa de otras de la misma clase o especie.

Personológico.- Adjetivo que sirve para calificar las relaciones molares en el orden subjetivo, caracteriza a las concepciones teóricas del psicoanálisis, experiencia adquirida a través de los años junto a los nuevos conocimientos.

Pragmáticas.- Subcampo de la lingüística, también estudiado por la filosofía del lenguaje, la filosofía de la comunicación y la psicolingüística o psicología del lenguaje.

Preposiciones.- Tipo de nexos que unen palabras, oraciones e incluso proposiciones denotando la relación que tienen entre sí.

Psicológicos.- Disciplina que investiga sobre los procesos mentales de personas y animales.

Reciprocidad.- Intercambio mutuo de una misma acción entre dos o más sujetos, recayendo esta acción sobre todos ellos.

Singularidad.- Muestra de un comportamiento extremo o "severo".

Sintáctica.- Análisis de la relación existente entre los distintos símbolos o signos del lenguaje.

Sociológicos.- Ciencia social por excelencia que se ocupa del estudio de las relaciones entre los individuos y las leyes que las regulan en el marco de las sociedades humanas.

Tic's.- Conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

Vocablos.- Palabra, sonido o secuencia de sonidos con significado.

2.12. INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las cualidades de redacción que tienen las secretarías de las instituciones educativas fiscomisionales de Ibarra?

¿Cómo contribuirá la selección de información sobre el tema, que permita solucionar la problemática y elaborar los contenidos de la propuesta?

¿La elaboración de un manual de técnicas y normas para la elaboración de correspondencia oficial, permitirá disminuir las falencias existentes?

¿De qué manera servirá socializar la propuesta con especialistas?

2.13. Matriz Categorial

Matriz categorial

CONCEPTO	CATEGORIAS	DIMENSIÓN	INDICADORES
La redacción oficial es el conjunto de comunicaciones y documentos que se utilizan en los servicios del Estado, organismos auxiliares e Instituciones privadas.	Redacción Oficial	<ul style="list-style-type: none">• Oficios• Memorandos• Certificados• Actas• Convocatorias• Circulares• Informes	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de redacción• Creatividad• Actualización y capacitación• Uso correcto de las reglas de puntuación• Naturalidad en la redacción• Amplio léxico• Sentido lógico
Proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Verbal• Escrita• Gestual• Vía telefónica• Internet• Comunicación cibernética	<ul style="list-style-type: none">• Sutileza• Elegancia, Claridad• Amabilidad• Vocabulario fluido• Conciso• Optimiza recursos• Canales virtuales

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se la realizó para dar solución al problema de la dificultad en la aplicación de normas y técnicas de Redacción Oficial en las secretarías de las instituciones Educativas Fiscomisionales de Ibarra.

La investigación se basó en el enfoque crítico- propositivo, su accionar se dirigió a recabar información de la fuente y someterla a un análisis estadístico, para determinar la esencia del fenómeno causa-efecto con respaldo en su marco teórico.

3.1.1. Investigación De Campo

La investigación, se realizó en el sitio donde se produce el fenómeno, en las instituciones educativas fiscomisionales de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, para tomar contacto directo con la realidad, de las diferentes falencias que se presentan en la redacción oficial de documentos internos y externos institucionales.

3.1.2. Investigación Documental

Para reforzar los resultados del análisis con el marco teórico, se obtuvo datos de libros, manuales, revistas, e internet que constituyen documentos de información primaria, que permitieron sustentar y comprender mejor la problemática de la inadecuada Redacción Oficial.

3.1.3. Investigación Descriptiva

Utilizando la información obtenida se realizó un estudio descriptivo, que permitió analizar las aptitudes de las secretarias en la actualidad.

3.2. MÉTODOS

3.2.1. Método Inductivo

Este método permitió partir de los hechos individuales y particulares de la redacción de las secretarias y experiencias de las autoridades y demás administrativos, para determinar la problemática que fue analizada luego poder elaborar el marco y estructurar la propuesta.

3.2.2. Método Deductivo

Se usó para conocer el fenómeno causal, mediante la encuesta, para detectar el origen de la falencia, las estrategias a utilizar y posteriormente llegar a las conclusiones y recomendaciones.

3.2.3. Método Analítico Sintético

Este método fue de gran importancia ya que facilitó una serie de información documental y de campo, se analizó e interpretó los resultados obtenidos en el estudio realizado a la población estudiada.

3.2.4. Método Propositivo

El método propositivo ayudó a partir de los resultados de la investigación, se expuso una alternativa de solución al problema puntualizado, que incluye la elaboración de un manual sobre el tema de

técnicas y normas de Redacción Oficial que permita disminuir las falencias existentes.

3.3. TÉCNICAS

3.3.1. Entrevista

Se utilizó la técnica de la entrevista dirigida a autoridades para recopilar información acerca del conocimiento que tienen sobre Redacción Oficial e indique el desenvolvimiento de las secretarías en cada una de las instituciones en esta área.

3.3.2. Encuesta

A través de la encuesta dirigida a las secretarías y personal que tiene como funciones principales el manejo de información de tipo secretarial y atención al público, se recabó la información más importante, ya que facilitaron recoger la información de las variables objeto de la investigación.

3.4. INSTRUMENTOS

Se utilizó el instrumento cuestionario que consta de 12 preguntas de opción múltiple, que permitieron diagnosticar el problema, para posteriormente realizar las conclusiones y recomendaciones

3.4.1. Validez y Confiabilidad

Estas técnicas proporcionaron validez y confiabilidad debido a que han sido analizadas por expertos en investigación, quienes emitieron los

respectivos juicios de valor sobre la validación, para su respectiva corrección de los instrumentos.

3.5. PROCEDIMIENTO

3.5.1. Para Realizar la Investigación

- Identificación del problema
- Búsqueda Revisión y limpieza de información bibliográfica
- Formulación de objetivos y preguntas de investigación
- Definir aspectos referentes al estudio de campo
- Indagación o preparación de instrumentos
- Levantamiento de información
- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes
- Tabulación o cuadros según variables
- Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones

3.6. POBLACIÓN

Para esta investigación se tomó en cuenta la población que comprende las Unidades Educativas Fiscomisionales de la ciudad de Ibarra.

Población Instituciones Fiscomisionales de la Ciudad de Ibarra

Unidades de observación	Instituciones Educativas Fiscomisionales					TOTAL
	Sánchez y Cifuentes	San Francisco	Juan Pablo II	Fátima	UNEDI	
Personal Administrativo	13	10	7	8	5	43

3.7. MUESTRA

Por ser una población reducida no se empleará la fórmula para el cálculo de la muestra, por esta razón se aplicará la encuesta a todos los involucrados.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISIONALES DE LA CIUDAD DE IBARRA

1. ¿Considera usted que la capacidad de redacción de una secretaria debe ser?

Tabla 1.

Capacidad de redacción.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Muy Buena	34	79,07%
Buena	9	20,93%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Elaborado por: Cecilia Muenala

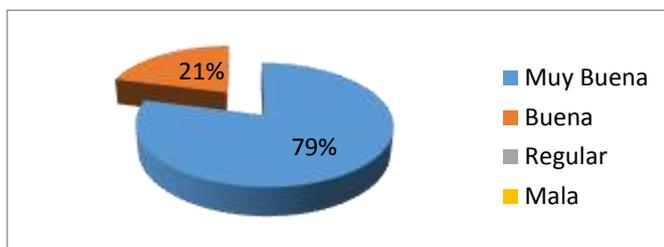


Gráfico 1. Capacidad de redacción.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los datos obtenidos, la mayoría de los encuestados manifiestan que la capacidad de redacción de una secretaria debe ser muy buena, lo que demuestra que una de las técnicas más importante de la secretaria es la redacción. Un porcentaje menor indican que debe ser buena.

2. ¿Cree usted que la creatividad es importante a la hora de redactar documentos?

Tabla 2.

Creatividad en la redacción.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Mucho	26	60,47%
Poco	5	11,63%
Casi	12	27,91%
Nada	0	0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Elaborado por: Cecilia Muenala

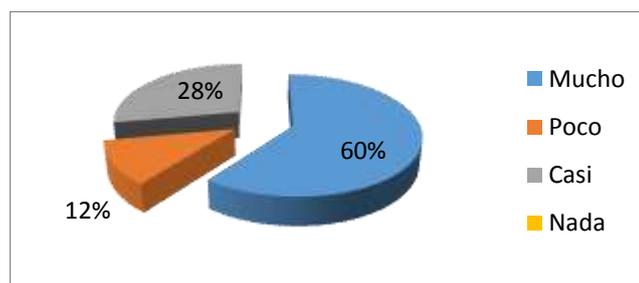


Gráfico 2. Creatividad en la redacción.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La mayoría de los encuestados creen que la creatividad es importante a la hora de redactar, esta habilidad debe tener toda secretaria ya que es importante para la realización de todo escrito, en ello denotará capacidad, gusto e interés por su trabajo. Las autoridades de estos establecimientos dicen que hace falta creatividad, que las secretarias están acostumbradas a un tipo de redacción y se basan en modelos caducos.

3. ¿Considera usted importante que las secretarias se actualicen y capaciten en técnicas y normas de redacción oficial?

Tabla 3.

Capacitación en técnicas y normas de redacción oficial.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Muy importante	28	65,12%
Importante	15	34,88%
Poco Importante	0	0,00%
Nada importante	0	0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Elaborado por: Cecilia Muenala

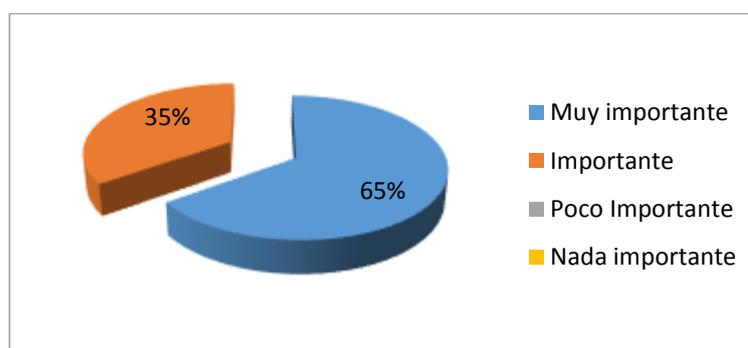


Gráfico 3. Capacitación en técnicas y normas de redacción oficial.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Ante la interrogante, la mayoría considera importante que las secretarias se actualicen y capaciten en técnicas de redacción oficial y gestión secretarial ejecutiva. Los cambios son constantes y toda secretaria debe estar actualizada ya que es ella la relaciona la correspondencia institucional. Las autoridades consideran importante la capacitación de las secretarias no solo en técnicas de redacción oficial y gestión secretarial ejecutiva, sino también en tecnológica y cibernética.

4. ¿Al escribir cualquier tipo de documento tiene dificultad de aplicar ortografía especialmente las reglas de puntuación?

Tabla 4.

Dificultad al aplicar ortografía

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Siempre	20	46,51%
Casi siempre	11	25,58%
Rara vez	4	9,30%
Nunca	8	18,60%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Elaborado por: Cecilia Muenala

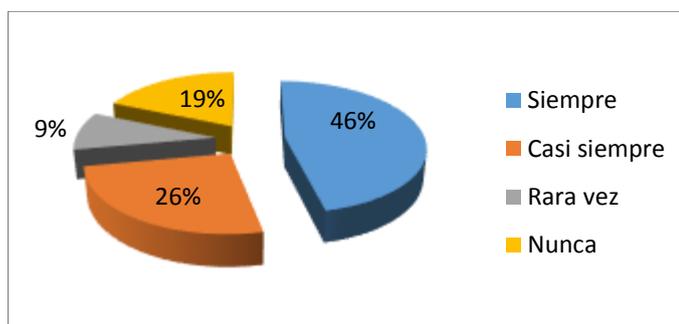


Gráfico 4. Dificultad al aplicar ortografía

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados conseguidos indican que casi la mitad de los encuestados tienen dificultad al aplicar las reglas de puntuación, lo que da a notar claramente el desconocimiento y desactualización existente de las mismas. Las autoridades manifiestan que muchas veces los escritos carecen de lógica, causando en el destinatario dudas por la incompreensión del escrito.

5. ¿Considera importante que los documentos sean escritos con naturalidad?

Tabla 5.

Documentos escritos con naturalidad.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Siempre	18	41,86%
Casi siempre	13	30,23%
Rara vez	12	27,91%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Elaborado por: Cecilia Muenala

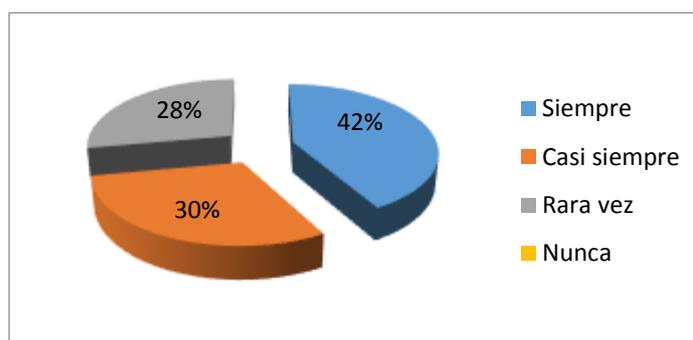


Gráfico 5. Documentos escritos con naturalidad.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La mayor parte de los encuestados considera importante la que los escritos sean escritos de manera natural, otros consideran que no siempre hay que ser naturales, lo ideal sería que toda secretaria al momento de redactar emplee la originalidad y naturalidad en sus escritos, pues esto le hará única, pero no debe olvidar que la estructuración en la redacción oficial no cambia. Las autoridades de estos establecimientos consideran importante un vocabulario natural sin palabras rebuscadas en los escritos, dicen que es parte de la persona que le hace un ser único.

6. ¿Cree usted que tener un amplio léxico para comunicarse de manera efectiva es?

Tabla 6.

Amplio léxico para comunicarse de manera efectiva.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Muy importante	30	69,77%
Importante	13	30,23%
Poco importante	0	0,00%
Nada importante	0	0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Elaborado por: Cecilia Muenala

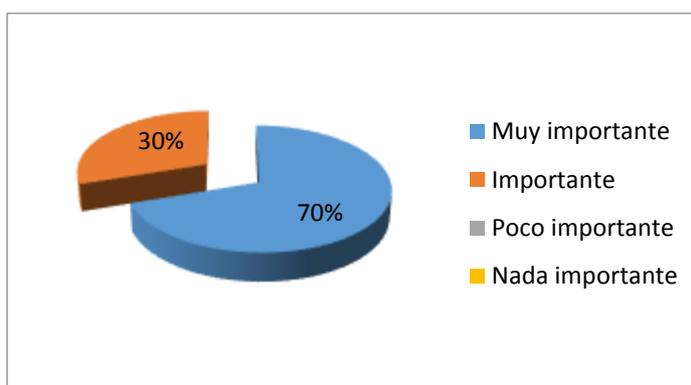


Gráfico 6. Amplio léxico para comunicarse de manera efectiva.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En esta interrogante la mayoría de los encuestados responden que es muy importante tener un amplio léxico, lo que demuestra que es importante capacitarse y auto educarse para enriquecer nuestro vocabulario y poder expresarnos de manera correcta, esto sea de manera verbal o escrita.

7. ¿Considera usted que al escribir con sentido lógico y cronológico los documentos son más comprensibles?

Tabla 7.

Escribir con sentido lógico y cronológico.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Siempre	31	72,09%
Casi siempre	12	27,91%
Rara vez	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Elaborado por: Cecilia Muenala

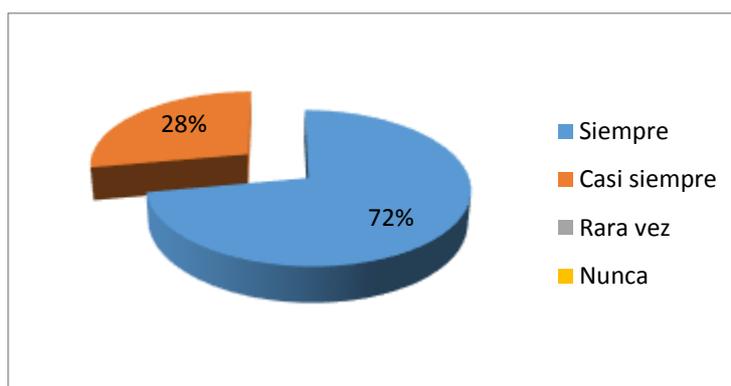


Gráfico 7. Escribir con sentido lógico y cronológico.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La mayoría de los encuestados responden que al escribir con sentido lógico y cronológico los documentos son más comprensibles, esto ayudará a dar un mejor servicio a nuestros visitantes y a mantener el archivo de la institución ordenado, de tal manera que al momento de buscar documentos lo realicemos ágilmente, pero esto no significa redundar en las fechas en los documentos.

8. ¿Cree usted que al utilizar frases o expresiones con distinción y claridad en la comunicación los mensajes o documentos serán comprendidos de mejor manera?

Tabla 8.

Frases o expresiones con distinción y claridad en la comunicación.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Siempre	28	65,12%
Casi siempre	15	34,88%
Rara vez	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Elaborado por: Cecilia Muenala

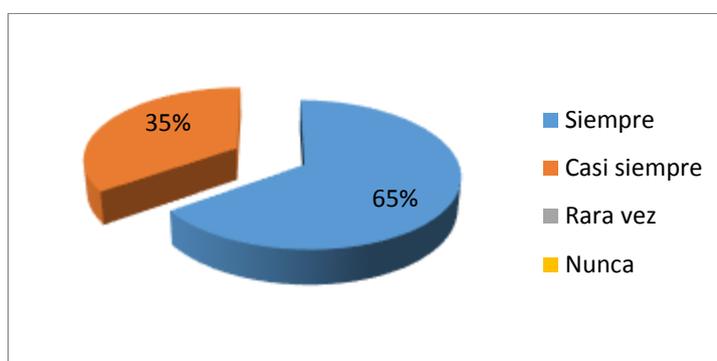


Gráfico 8. Frases o expresiones con distinción y claridad en la comunicación.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En esta interrogante la mayoría de los encuestados, responde que siempre es importante expresarse con elegancia y claridad en los mensajes o documentos para lograr una comunicación interna y externa exitosa, ya que es importante saber comunicarse y expresarse de forma clara y concisa para poder dar a entender cuál es nuestro requerimiento.

9. ¿Cree usted que la amabilidad y cortesía es indispensable en la correspondencia oficial?

Tabla 9.

Amabilidad y cortesía.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Siempre	26	60,47%
Casi siempre	12	27,91%
Rara vez	5	11,63%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Elaborado por: Cecilia Muenala

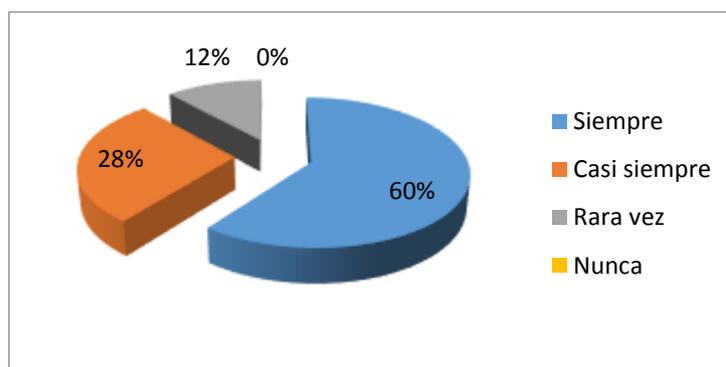


Gráfico 9. Amabilidad y cortesía.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Un porcentaje alto responde que la amabilidad y cortesía siempre deben estar presentes cuando nos comunicamos, con ello demostramos buena educación y respeto hacia las personas que nos estamos dirigiendo.

10. ¿Considera usted que al momento de comunicarse los mensajes deben ser concisos, sencillos, cortos y claros?

Tabla 10.

Mensajes concisos, cortos y claros.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Siempre	23	53,49%
Casi siempre	3	6,98%
Rara vez	17	39,53%
Nunca		0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Elaborado por: Cecilia Muenala

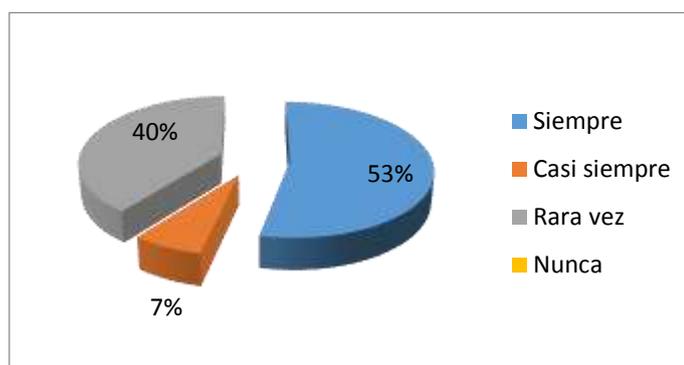


Gráfico 10. Mensajes concisos, cortos y claros.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La mayoría de los encuestados para establecer una buena comunicación los mensajes deben ser siempre sencillos, cortos y claros, una minoría responde que no siempre deben ser así, las secretarias deben evitar adornos y palabras obsoletas en los escritos, ya que estos distraen del objetivo principal que se desea comunicar y escribir correctamente, no solo ahorra y esfuerzo tiempo al que escribe, sino también al destinatario.

11. ¿Cree usted que la comunicación a través del internet ayuda a optimizar recursos como el tiempo y la papelería?

Tabla 11.

Optimizar recursos

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Siempre	30	69,77%
Casi siempre	13	30,23%
Rara vez	2	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Elaborado por: Cecilia Muenala

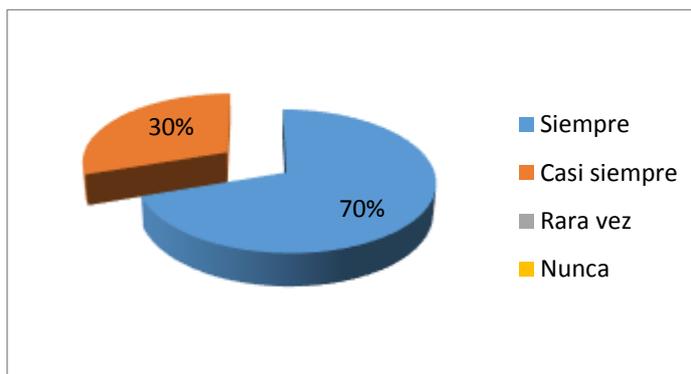


Gráfico 11. Optimizar recursos

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La mayoría de los encuestados consideran que la comunicación a través del internet siempre ayuda a optimizar recursos, esto ayudará a que se realice el envío de documentos de manera ágil y oportuna, logrando así una comunicación efectiva.

12. ¿Cree usted que el dominio de canales virtuales de comunicación en una institución educativa debe ser?

Tabla 12.

Dominio de canales virtuales de comunicación.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Muy Buena	32	74,42%
Buena	11	25,58%
Regular		0,00%
Mala		0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Elaborado por: Cecilia Muenala

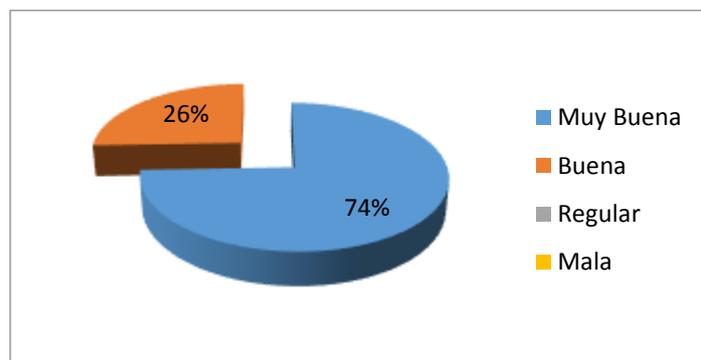


Gráfico 12. Dominio de canales virtuales de comunicación.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La mayoría de los encuestados concuerda con la importancia de tener dominio de las tecnologías actuales de comunicación como son los canales virtuales, hoy las instituciones educativas están enlazadas a redes y programas de internet, los cuales una secretaria eficiente debe dominarlos por completo.

4.1. INTEROGANTES DE INVESTIGACIÓN CON RESPUESTAS

¿Cuáles son las cualidades de redacción que tienen las secretarías de las instituciones educativas fiscomisionales de Ibarra?

Las secretarías y el personal administrativo de estas instituciones, redactan las comunicaciones oficiales de forma tradicional, basándose en viejos modelos, cargados de redundancias, lejos de la modernidad que se utiliza hoy día.

¿Cómo contribuirá la selección de información sobre el tema, que permita solucionar la problemática y elaborar los contenidos de la propuesta?

La selección adecuada y pertinente de la información ayudará a encontrar las causas, consecuencias y solución al problema, aplicando mecanismos y tácticas que permitan mejorar el desempeño profesional y laboral del personal secretarial y administrativo de las instituciones educativas fiscomisionales de la ciudad de Ibarra.

¿La elaboración de un manual de técnicas y normas para la elaboración de correspondencia oficial, permitirá disminuir las falencias existentes?

La aplicación de este manual será de gran ayuda para las secretarías y el personal administrativo, ayudará a la realización de escritos de calidad, ampliar sus conocimientos, para un mejor desempeño profesional.

¿De qué manera servirá socializar la propuesta con especialistas?

Sera un gran aporte para las secretarias y el personal administrativo ya que además de contar con un manual que les sirva de guía para elaborar correctamente los documentos oficiales, la socialización será un modo de capacitar y actualizar a las mismas en técnicas y normas de redacción, en donde ellas podrán despejar dudas.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al concluir el análisis de la información obtenida de las secretarías y demás personal administrativo, de las instituciones educativas Fiscomisionales de la ciudad de Ibarra se concluyó lo siguiente.

- Tanto secretarías como el personal administrativo manifiestan la importancia de tener capacidad para redactar documentos oficiales.
- La creatividad y originalidad son habilidades que se adquieren a través de conocimientos y experiencia.
- Existen varias causas para que la correspondencia no sea escrita de manera correcta tal como; la desactualización en técnicas y normas de redacción y la incorrecta aplicación de los signos puntuación.
- Las secretarías y demás personal administrativo necesita poner al día sus conocimientos informáticos para utilizar de mejor manera la tecnología.
- las instituciones no disponen de un manual de técnicas y normas de Redacción Oficial, que les permita actualizarse y tener un mejor desempeño profesional.

5.2. Recomendaciones

- Al personal secretarial y administrativo que se capacite constantemente para que mejore la presentación de la redacción y elaboración de documentos.
- A las secretarias que ponga de manifiesto destrezas como la creatividad y originalidad, pues harán de sus documentos algo único y diferente.
- Que actualicen sus conocimientos en técnicas y normas de redacción Oficial, que se auto eduquen en ortografía especialmente en reglas de puntuación, para que puedan presentar documentos limpios y de calidad.
- A las secretarias y demás administrativos que ponga al día sus conocimientos informáticos para optimizar recursos y realizar una comunicación más ágil y oportuna.
- Se recomienda el estudio del manual de técnicas y normas de redacción oficial, que les permita realizar la correcta aplicación de las mismas.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la propuesta

MANUAL DE TÉCNICAS Y NORMAS PARA LA ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA OFICIAL PARA LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISONALES DE LA CIUDAD DE IBARRA

6.2. JUSTIFICACIÓN

Es necesario elaborar un manual que permita disminuir la incorrecta aplicación de técnicas y normas de Redacción Oficial, puesto que es un problema que aqueja a las instituciones Educativas Fiscomisionales de Ibarra, tomando en cuenta que la correspondencia oficial es utilizada en instituciones públicas y privadas se debe hacerlo de la mejor manera para lo cual se pretende aprovechar, intensa y extensamente los recursos de la redacción existentes para un mejor desempeño profesional.

A esto se suma, la creatividad y originalidad como una habilidad que se adquiere a través de la experiencia y actualización, la originalidad no implica ser cálidos en las palabras, sino ser cordiales y evitar todo tipo de frases subjetivas, la capacitación en reglas de Redacción Oficial debe ser primordial para toda secretaria.

Hoy en día no puede existir analfabetismo informático, toda secretaria debe ser capaz de enfrentar los retos de la nueva era, el dominio de la tecnología, como son los diferentes canales virtuales que existen para realizar una comunicación más ágil y oportuna, es esencial en todas las instituciones ya que ayudará a ahorrar tiempo y recursos

Para que las secretarías se mantengan actualizadas y auto capacitadas; es importante ofrecer un manual para la elaboración de documentos oficiales, donde puedan encontrar técnicas y normas de redacción, para lograr un trabajo eficiente y efectivo.

6.2.1. Factibilidad

La propuesta es factible realizarla porque se cuenta con las fuentes bibliográficas suficientes para poder realizar las consultas relacionadas al tema investigado, lo que permitió recabar información importante para organizar un material útil para el personal administrativo de las Instituciones investigadas.

En cuanto al factor económico es accesible realizarlo, se trata de un trabajo práctico que facilita la pronta ejecución, los gastos que impliquen la elaboración del mismo correrán por la investigadora.

Se contó con el apoyo de las autoridades y personal administrativo de las Instituciones Educativas Fiscomisionales investigadas, lo cual resultó beneficioso para incluir en el manual aspectos significativos que ellos consideraron importante para su rendimiento laboral.

6.3. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

El trabajo de investigación tiene como finalidad, establecer pautas para la elaboración de documentos oficiales, que son medios de comunicación utilizados por el hombre desde hace muchos años. A lo largo del tiempo sus normas y estilos se han ido perfeccionando, hasta llegar a nuestros días; que existe el e-mail, que es la forma más rápida de enviar y asegurarse que la información llegue al destinatario.

Mediante las investigaciones realizadas en los diferentes establecimientos fiscomisionales, se crea la necesidad de dar a conocer las normas y técnicas que se deben utilizar en la redacción moderna, dejando a un lado términos obsoletos, frases inadecuadas y en desuso.

Con la elaboración del manual se pretende que las secretarías y el personal administrativo de los establecimientos fiscomisionales mejoren su calidad de redacción en un 100%, poniendo en práctica cada uno de los puntos enunciados en el mismo, mostrando con ello profesionalismo y responsabilidad.

Se explica sobre los diferentes tipos de documentos oficiales internos y externos, las partes con las que constan cada uno de ellos.

La elaboración de este trabajo se ha realizado con un enfoque personalizado creativo que no es más que la experiencia, junto con los nuevos conocimientos que consiste en redactar o escribir documentos de una manera diferente a lo que se está acostumbrado, es decir romper la cotidianidad de los mismos.

6.3.1. ENFOQUE PERSONOLÓGICO CREATIVO

“El enfoque personalizado que significa la congruencia de los nuevos valores con la racionalidad individual incluido. Este enfoque expresa un proceso consciente individual donde la persona lenta y gradualmente, desarrolla, cambia y adquiere nuevos valores”. (Arteaga Basurco, 2008)

Este estudio va dirigido a cada una de las personas de manera individual, para que las mismas adquieran los nuevos conocimientos de

manera significativa y lo hagan parte de ellos y sean utilizados en sus labores diarias.

Los individuos solo recuerdan los conocimientos que han sido interiorizados y que se los utiliza en la vida laboral diaria, las personas hacen parte suya los conocimientos que tienen sentido para ellos y a los cuales han dado un significado y uso personal.

6.3.2. MÉTODOS ADECUADOS

La sociedad y la cultura son factores importantes que influyen, para entender la conducta de los seres humanos, algunas fundamentaciones nos dan la pauta para elegir la mejor manera de transmitir conocimientos y adecuarlos según nuestra necesidad, el hombre por su naturaleza es un ser que busca continuamente su autorrealización, por lo tanto siempre tienen deseos de aprender.

La filosofía nos guía en la búsqueda de un currículo adecuado, en el cual se abarque todas las necesidades, valores y enseñanza que se quiera dar a un grupo de individuos, y no tan solo a los que asisten a un salón de clases, si no que incorporar a todo su entorno, para una óptima ejecución de este. (Dietrich Von, 2010)

“Pedagogía es el arte de transmitir experiencias, conocimientos, valores, con los recursos que tenemos al alcance, como son: experiencia, materiales, la misma naturaleza, los laboratorios, los avances tecnológicos, la escuela, el arte, el lenguaje hablado, escrito y corporal”. (Rodríguez Mendoza, 2009)

Para este trabajo se tomó en cuenta estas fundaciones, las cuales van de acuerdo a la propuesta, se refieren a diferentes maneras de adquirir conocimientos, como llegar a ellos y como ponerlos en práctica,

tomando en cuenta que esto ayudará a desempeñar un papel fundamental en las secretarías y personal administrativo, contribuyendo a mejorar la imagen institucional.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Mejorar la calidad de redacción de las secretarías de las Instituciones Educativas Fiscomisionales de la ciudad de Ibarra, a través de un manual de técnicas y normas de redacción de correspondencia oficial para garantizar la excelencia profesional e institucional.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Difundir el manual a secretarías y a todo el personal que tenga como funciones principales el manejo de información de tipo secretarial.
- Proponer el uso adecuado de la correspondencia oficial y que no se cometan abusos sobre los mismos.
- Generar interés en el personal administrativo para cambiar la manera tradicional de redactar documentos.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

En la urbe de la ciudad de Ibarra se encuentran ubicadas las Instituciones Educativas Fiscomisionales Sánchez y Cifuentes, San Francisco, Juan Pablo II, Nuestra Señora de Fátima y la UNEDI, las cuales han sido objeto de investigación y aplicación del manual elaborado.

**INSTRUCCIONES DE USO DEL MANUAL
PARA LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISIONALES DE
IBARRA**

Las secretarias y demás personal administrativo podrán potencializar al máximo sus conocimientos en cuanto a Redacción Oficial, poniendo en práctica las siguientes técnicas y normas que constan en este manual.

Estrategias y Técnicas

- Las secretarias deben seguir paso a paso cada uno de los enunciados descritos en el manual.
- Poner en práctica las normas y técnicas referidas en el manual.
- Cumplir a cabalidad cada una de las recomendaciones manifestadas en los diferentes tipos de documentos.
- No temer a la hoja en blanco y dar rienda a la creatividad.
- La secretaria debe apoyarse en el manual para despejar dudas.
- No escribir sobre modelos preestablecidos, haga del documento a escribir único.

6.6. Desarrollo de la propuesta

TÉCNICAS Y NORMAS DE REDACCIÓN OFICIAL



CONTENIDO

PRIMERA PARTE

1. **Gestión secretarial**
 - 1.1. Concepto de gestión
 - 1.2. Modelo de gestión secretarial

SEGUNDA PARTE

2. **Redacción Oficial**
 - 2.1. Concepto de Redacción Oficial
 - 2.2. Características de la Redacción Oficial
 - 2.3. Cualidades de la Redacción Oficial

TERCERA PARTE

3. **Comunicación**
 - 3.1. Concepto de comunicación

- 3.2. Medios para una comunicación efectiva
- 3.3. Importancia de las canales de comunicación
- 3.4. Comunicación vía telefónica

CUARTA PARTE

- 4. **Gramática**
 - 4.1. Concepto de gramática
 - 4.2. Errores gramaticales
 - 4.3. El leísmo, laísmo y el loísmo
 - 4.4. El gerundio
 - 4.5. Las redundancias
 - 4.6. Las muletillas

QUINTA PARTE

- 5. **Ortografía**
 - 5.1. Concepto de ortografía
 - 5.2. Sinos de puntuación
 - 5.3. Términos apropiados

SEXTA PARTE

- 6. **Comunicaciones Oficiales**
 - 6.1. El oficio
 - 6.2. La circular
 - 6.3. El memorando
 - 6.4. El informe
 - 6.5. El acuerdo
 - 6.6. El certificado
 - 6.7. La Convocatoria
 - 6.8. El acta
 - 6.9. Bibliografía



Si no lo sabías a continuación un contenido de los puntos más importantes de esta temática...

1. GESTIÓN SECRETARIAL

1.1. CONCEPTO DE GESTIÓN:

La palabra gestión implica, en el ámbito del trabajo, algo más que realizar tareas o tramites; este concepto alude, principalmente, a la acción de tomar decisiones de manera responsable y planificada, durante un proceso.

El concepto de gestión toma en cuenta todas las tareas y funciones al interior de un sistema, donde las partes están relacionadas entre sí. En este sentido, la empresa como sistema constituye un todo interrelacionado donde la gestión cobra su verdadero sentido, ya que las partes se necesitan unas a otras para generar sus productos y servicios, y las personas deben colaborar para lograr sus objetivos como grupo.

1.2. EL MODELO DE GESTIÓN SECRETARIAL

El proceso de transformación que en la actualidad experimenta el rol del secretario (a), se ve fuertemente influido por los significativos cambios que está viviendo la organización moderna. El elemento más importante de esta transformación se encuentra en la distinción entre lo que hemos denominado la realización de tareas versus la resolución de problemas,

como así también la flexibilidad en las responsabilidades del cargo versus la rigidez en el cumplimiento de las funciones centradas en la tarea.

A partir de estas características construiremos un modelo de gestión secretarial que, sin duda, deberá ser adaptado por cada secretaria a la realidad de su trabajo.

❖ **El perfil**

Se entiende por "perfil" la descripción que se hace de un cargo y las características personales que debe tener quien ocupa ese cargo.

Dentro de las características que debe poseer una persona para ocupar el cargo de secretario (a), al momento de ingresar a cualquier organización, destacan las siguientes

- ✓ Ser confiable, es decir, una persona que, considerando el conjunto de información que maneja, pueda discriminar la que es confidencial respecto de la pública, y sepa reconocer quienes son los destinatarios de cada información.
- ✓ Ser asertiva, lo cual significa decir lo adecuado, de la manera adecuada, el momento y lugar adecuado, y a la persona precisa.
- ✓ Ser flexible, esto es, saber desempeñarse en distintos ámbitos haciendo buen manejo de diversas variables.
- ✓ Ser organizada, que equivale a planificar de manera efectiva los diversos pasos y secuencias necesarios para cumplir su objetivo.

➤ **El flujo de información**

El secretario (a) es el principal encargado de que la comunicación

entre las personas de su empresa fluya. Ella es, en este sentido, una facilitadora de la comunicación. Esto significa que no interpreta ni cambia la información, sino que la hace fluir entre los distintos agentes, de manera efectiva y confiable, a través de los distintos medios con que ella cuenta.

➤ **La coordinación de agentes**

Se basa, principalmente, en un óptimo manejo del flujo de información. El secretario (a) es uno de los principales encargados de coordinar, a través de la información, las acciones de las diversas personas que se relacionan con ella, ya sea que estas pertenezcan a un nivel superior, igual o dependiente.

➤ **Las relaciones comunicativas.**

Las más modernas teorías sobre la comunicación humana afirman que es imposible no comunicarse, ya que toda conducta que realicemos, cualquiera que esta sea, siempre ser una comunicación. Esto significa que la definición de comunicación no está dada solamente por lo que decimos verbalmente, sino también por el modo como nos comportamos y la manera en que decimos las cosas, es decir, toda conducta o comportamiento es comunicación.

Una de las principales características de los seres humanos es que nos estamos relacionando constantemente (y, por lo tanto, comunicando constantemente). Esta afirmación es absolutamente válida en el caso de las relaciones laborales, donde el instrumento esencial para trabajar es la comunicación.

En este sentido, existen relaciones comunicativas en todo momento y con todas las personas con quienes trabajamos. En el caso del Secretario (a), su trabajo es esencia, comunicativo. Esto quiere decir que no es que ella necesite relacionarse para hacer su trabajo, sino que su trabajo es, principalmente, un ejercicio de comunicación efectiva.

➤ **El control de los recursos**

Este ámbito apunta al papel que juega el secretario (a) en el diario control de los recursos que maneja, tanto económicos como materiales y humano. En este sentido, su principal preocupación será velar por el uso eficiente de todos los recursos, entendiendo por eficiente, la capacidad de lograr un objetivo con la máxima economía posible.

➤ **La misión secretarial**

La misión gestión secretarial apunta a "facilitar la comunicación y optimizar el trabajo, a través de todas las herramientas y recursos que participan en los procesos de la organización. Describiremos, asociados a esto, tres conceptos que resultan muy esclarecedores cuando se habla de optimizar el trabajo. Se trata de la eficiencia, la efectividad y la eficacia que, aunque parecidos entre sí, resultan perfectamente distinguibles cuando se les aplica al trabajo cotidiano.

- ✓ **La eficiencia** consiste en realizar la mayor cantidad de cosas posibles, utilizando la menor cantidad de recursos. Es decir, hacer más con menos, o disminuir los costos manteniendo los índices de calidad.

- ✓ **La eficacia** cuando se consigue se logra el impacto esperado,

entonces se dice que una acción fue eficaz.

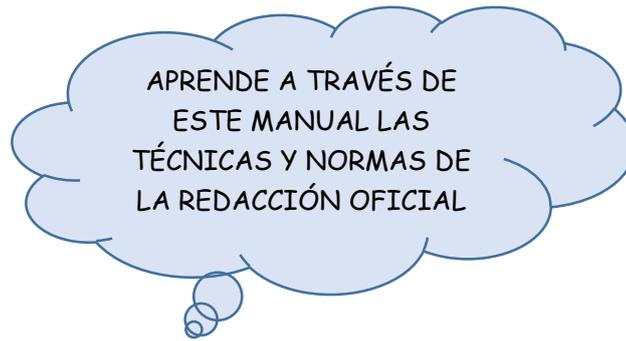
- ✓ **La efectividad** es la medida que se aplica para saber si las cosas están bien hechas.

➤ **Valores éticos del rol de la secretaria**

Los valores éticos están presentes en toda relación humana y, en consecuencia, en todas las relaciones laborales. Un abogado, por ejemplo, asará su trabajo en el valor de la equidad ante la ley; un profesor tendrá especialmente en cuenta la condición única e irrepetible de cada persona; y, un médico, se regirá por el valor de la vida.

Lo más importante de la ética secretarial se relaciona con la integridad y la confiabilidad de quienes ejercen este cargo. La integridad de una secretaria se relaciona con el respeto de sí misma como una persona y como profesional, el respeto por la individualidad de cada miembro de la organización y el compromiso con los valores de su propia organización; la confiabilidad alude, por una parte, a su condición de depositaria de información variada, muchas veces reservada, que se espera utilice siempre en beneficio de los procesos que le corresponde apoyar y jamás en contra de las personas o de la institución.

Una secretaria íntegra es aquella que se compromete con los valores de su cargo y fomenta el respeto por las personas y el trabajo que realiza en cada uno de sus ámbitos de acción. Una secretaria confiable es aquella que cumple consistentemente su tarea, con sentido de discreción y reserva.



2. REDACCIÓN OFICIAL

2.1. CONCEPTO DE REDACCIÓN OFICIAL

Es el estilo propio con el cual se expresan los pensamientos que permiten ponerse en contacto entre los funcionarios de la administración pública y privada, es de suma importancia porque de ella depende la facilidad o dificultad de interpretar inmediatamente la respuesta esperada.

Tiene como objetivo solicitar la cancelación de un beneficio o documento de forma personal, también se debe tomar en cuenta que es un documento que sirve para dar o recibir información, acatar órdenes, disposiciones, dar aperturas a sugerencias, comunicar resoluciones, pedir o dar colaboración.

En esta correspondencia existen fórmulas legales que se refieren al tratamiento especial que se le debe otorgar el funcionario a quien se dirige comunicación.

2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN OFICIAL

La correspondencia oficial a diferencia a los demás formas de correspondencia se caracteriza por las siguientes:

- 1) Vocabulario diplomático o refinado.**

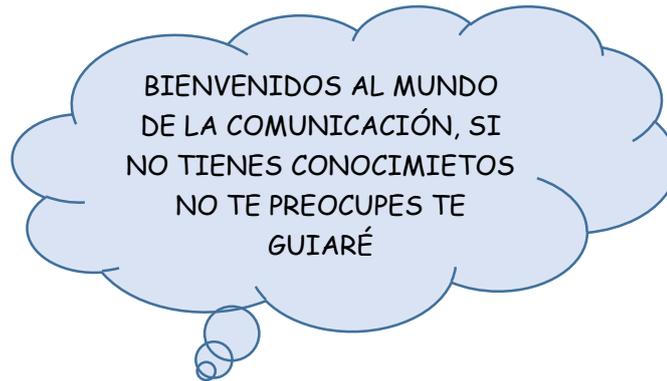
- 2) Los asuntos que se tratan en el documento, son de trámite directo.
- 3) El vocabulario que se emplea va de acuerdo al funcionario o destinatario, esto quiere decir que mientras sea más alto el cargo más elegante nuestro vocabulario.

2.3. CUALIDADES DE LA REDACCIÓN

Al igual que el otro tipo de correspondencia se debe tomar en cuenta las cualidades de fondo y de forma, a fin de que la correspondencia sea impecable de esta manera alcanzaremos el éxito propuesto.

- ✓ **Cualidades de Fondo.-** Son la claridad, precisión, creatividad, naturalidad, cortesía, originalidad y más a fines.
- ✓ **Cualidades de Forma.-** Son técnicas mecanográficas, ortográficas de presentación, en si la estética del documento.
 1. **Claridad:** Debe ser elegante, que las ideas vayan acorde a lo que el escritor desea expresar.
 2. **Brevedad:** Expresar el máximo de ideas con un mínimo de palabras.
 3. **Precisión:** Expresar las ideas sin rodeos.
 4. **Integridad:** Transmitir el mensaje completo sin dejar lagunas.
 5. **Originalidad:** Utilizar el sello de tu propia personalidad.
 6. **Corrección:** Revisar que el escrito esté libre de errores, ya sean de índole gramatical, de la presentación formal o del tono apropiado.

7. **Sencillez:** Implica expresarse con naturalidad sin afectación, se alcanza con el empleo de palabras y frases de comprensión fácil y evitando formas rebuscadas.
8. **Concisión:** Es la habilidad de comunicar claramente un mensaje, utilizando la menor cantidad de palabras posibles.



3. COMUNICACIÓN

3.1. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN

La comunicación es una palabra derivada del término latino "communicare", que significa "compartir, participar en algo, poner en común". A través de la comunicación, los seres humanos y los animales comparten información diferente entre sí, haciendo del acto de comunicar una actividad esencial para la vida en la sociedad.

Desde el principio de los tiempos, la comunicación es vital, al ser una herramienta de integración, de educación e instrucción, de intercambio y de desarrollo.

3.2. MEDIOS PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación efectiva juega un papel vital en el éxito de toda relación profesional y personal. Convertirse en un hábil comunicador requiere que aprendas las funciones de cada elemento de la comunicación. Puedes utilizar estos elementos de muchas maneras, incluyendo hablar en público, las relaciones interpersonales, el desarrollo de los medios de comunicación y las relaciones de negocios. El modelo básico de comunicación consiste en cinco elementos: el emisor, el receptor, el mensaje, el canal y la retroalimentación.

➤ **El emisor**

Cumple la función específica de iniciar la comunicación. Para comunicarse efectivamente, el emisor debe utilizar técnicas verbales eficaces, así como no verbales. Hablar o escribir con claridad, organizar tus puntos para que sean fáciles de seguir y entender, mantener el contacto visual, usar la gramática correcta y dar información precisa son esenciales en la eficacia de tu mensaje. Perderás tu audiencia si esta se da cuenta de omisiones evidentes de tu parte. El emisor debe tener cierta comprensión de quién es el receptor, para modificar el mensaje para que sea más relevante.

➤ **El receptor**

Significa la parte a la que el emisor envía el mensaje. Un receptor puede ser una persona o una audiencia completa de personas. En el modelo básico de comunicación, el receptor, denominado punto B, está directamente al otro lado del interlocutor. El receptor también puede comunicarse de manera verbal y no verbal. La mejor manera de recibir un mensaje es escuchar con atención, sentado con la espalda recta y haciendo contacto visual. No te distraigas o trates de hacer otra cosa mientras estás escuchando. Asiente con la cabeza y sonríe mientras escuchas al emisor hablar para demostrarle que entiendes el mensaje.

➤ **Expresa los puntos clave**

El mensaje puede ser el elemento más crucial de la comunicación eficaz. Un mensaje puede venir en muchas formas diferentes, como una presentación oral, un documento escrito, un anuncio o simplemente un comentario. En el modelo básico de comunicación. El mensaje no es necesariamente lo que el emisor pretende que sea. Por el contrario, el

mensaje es lo que el receptor percibe que es. Como resultado, el emisor debe no sólo componer el mensaje cuidadosamente, sino también evaluar las formas en que puede ser interpretado.

➤ **Evalúa tu medio**

El mensaje viaja de un punto a otro a través de un canal de comunicación. En el diagrama, el canal se encuentra entre el emisor y el receptor. Existen muchos canales o tipos de comunicación, desde la palabra hablada a la radio, la televisión, un sitio de Internet o algo por escrito, como un libro, una carta o revista. Cada canal de comunicación tiene sus ventajas y desventajas. Por ejemplo, una desventaja de la palabra escrita en una pantalla de ordenador o en un libro, es que el receptor no puede evaluar el tono del mensaje. Por esta razón, los comunicadores eficaces redactan las comunicaciones escritas con claridad para que no se basen en un tono específico de la voz para transmitir el mensaje con precisión. Las ventajas de la televisión como un canal de comunicación incluyen su alcance expansivo a una amplia audiencia y la capacidad del emisor para manipular aún más el mensaje con la edición y efectos especiales.

➤ **Recibe la retroalimentación**

El último elemento de la comunicación efectiva, la retroalimentación, describe la respuesta del receptor o la reacción al mensaje del emisor. El receptor puede transmitir información a través de preguntas, haciendo comentarios o simplemente apoyando el mensaje que fue entregado. La retroalimentación ayuda al emisor a determinar cómo el receptor interpreta el mensaje y cómo se puede mejorar.

3.3. IMPORTANCIA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

➤ Historia

Según la Enciclopedia de negocios (2 ed.), hasta la década de 1960, la creencia era que la eficacia de la comunicación se basaba directamente en la elección de las palabras utilizadas en el mensaje. Sin embargo, en la década de 1960, el erudito Marshall McLuhan sugiere que el medio influye su eficacia también.

➤ Tipos

Los canales de comunicación utilizados para la comunicación empresarial varían, pero pueden incluir páginas web, cartas, correos electrónicos, conversaciones telefónicas, videoconferencias y reuniones cara a cara. La comunicación efectiva se basa en la selección de un canal de comunicación adecuado para tu mensaje. Factores a considerar al seleccionar un medio de comunicación incluyen la necesidad de información y el propósito de tu mensaje. Por ejemplo, es necesario determinar si la comunicación es una parte de una rutina o una necesidad especial.

➤ Eficacia

La eficacia de los canales de comunicación puede ser evaluada sobre la base de la riqueza y las oportunidades para la retroalimentación. La riqueza se refiere a la profundidad de tu mensaje. La Enciclopedia de los negocios establece la comunicación cara a cara como el medio de comunicación más rico. Los encuentros cara a cara permiten al oyente escuchar tu mensaje, así como el sentido de tu tono de voz y ver tus expresiones faciales para determinar el sentido de tu mensaje. La

comunicación cara a cara también permite una respuesta instantánea, a diferencia de medios de comunicación como cartas y correos electrónicos.

➤ **Precaución**

La selección del canal de comunicación equivocada puede causar obstáculos de comunicación, incluyendo la sobrecarga de información y retroalimentación inadecuada. La sobrecarga de información se produce cuando se recibe la información más rápido de lo que puede procesar. Por ejemplo, recibir demasiados correos electrónicos diluye el significado de los mensajes. La dilución de los mensajes puede llevar a que los mensajes se pierdan. La selección de un método de comunicación que ofrece la oportunidad adecuada para la retroalimentación resulta importante.

➤ **Consideraciones**

El correo electrónico funciona bien para las comunicaciones empresariales del día a día, ya que es rápido y eficiente. Sin embargo, al correo electrónico le falta riqueza, con pocas señales de comunicación no verbal y no da oportunidad a la retroalimentación instantánea. La Enciclopedia de los negocios recomienda utilizar cartas para comunicar mensajes especiales, como un trabajo de contratación o notificar a alguien de un honor. Las videoconferencias funcionan bien para evitar los costosos gastos de viaje, así como atender a las necesidades inmediatas, como una reunión de emergencia.

Generalmente la correspondencia oficial se la realiza de manera escrita, y se la envía de manera física, esto le da un toque elegante y serio a la misma, pero con la avanzada tecnología hoy lo podemos hacer mucho más rápido, valiéndonos del correo electrónico o algún otro medio

web para poder hacerlo, de esta manera también se contribuye al cuidado y preservación del medio ambiente, pero cuando utilizamos la comunicación a través de correos electrónicos debemos tomar en cuenta que no siempre es eficaz, ya que no transmite emoción y con frecuencia puede ser mal interpretada. En el trabajo, esto puede ser peligroso e incluso puede costar el puesto. Por lo cual se recomienda estos consejos:

1. **Revisa tu tono.** Es fácil, incluso satisfactorio, porque no desearás que tu mensaje demuestre emociones negativas. Tómate tu tiempo para leerlo luego de redactarlo.
2. **Considera cómo será recibido.** Antes de enviar el texto evalúa cómo será interpretado. Si no estás seguro de cómo será percibido, encuentra la mejor manera de hacerlo.
3. **Trátalo personalmente.** Algunas conversaciones es mejor no compartirlas a través de correo electrónico, sino cara a cara, pues puede ser un tema sumamente sensible.
4. **Mantén siempre un lenguaje profesional.** Incluso si eres informal con tus compañeros de trabajo, haz que tus palabras vía Internet suenen de manera profesional; por lo tanto se recomienda mantener la seriedad, no importa el grado de confianza o amistad que tengamos con el destinatario, nuestras palabras no deben ser subjetivas, recordemos que muchas de estas comunicaciones se guardan en archivos como evidencia de haber enviado o recibido la información requerida, sería vergonzoso encontrar este tipo de información.

5. **Evita los “emoticon”.** Elimina todas las caritas o imágenes de los correos electrónicos del trabajo.
6. **Presta atención a la respuesta de todos.** Asegúrate que la respuesta únicamente sea dirigida a la persona que deseas que sea el emisor. Siempre comprueba que no hayas hecho clic en el botón “Responder a todos”.
7. **No te apresures.** Si estás ocupado, date un tiempo antes de contestar cualquier mensaje a fin de no cometer errores o enviárselo a la persona equivocada.
8. **Tómate tu tiempo para responder.** Cuando recibas un recado asegúrate de responderlo en el momento oportuno.
9. **Utiliza la línea del “Asunto”.** Es muy fácil pulsar “responder” y continuar comunicándose. Sin embargo, es importante que identifiques el tema de la correspondencia.
10. **No uses el correo electrónico como una herramienta de comunicación única.** Muchos profesionales a menudo dependen demasiado de este instrumento electrónico pero es mejor hacer un esfuerzo por tratar de conectarse con otros de otra manera.

El medio más seguro para la entrega de la correspondencia oficial es el tradicional, es decir a través de una persona que se encargue de la distribución. Hay documentos que es mejor entregarlos de manera personal debido a la información que contienen y para darle la seriedad del caso.

3.4. COMUNICACIÓN VÍA TELEFÓNICA

La atención telefónica es una de las principales tareas de una secretaria, mantener una correcta etiqueta telefónica es importante porque la primera impresión que captan muchas personas de una institución es a través del teléfono.

➤ Consejos para mantener una correcta etiqueta telefónica:

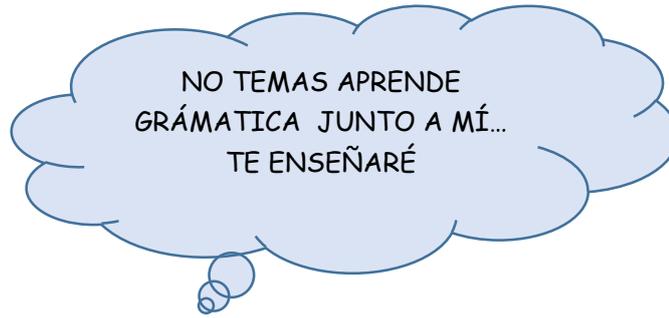
- Al saludar a la persona que llama es recomendable decir también el nombre de la institución, así el interlocutor estará más seguro de haber llamado al sitio correcto.
- Mantener siempre la sonrisa, aunque la otra persona no pueda verla, sí que puede percibirla. Además tu tono sonará más cordial y amistoso.
- Atender las llamadas lo antes posible, lo recomendable es que el teléfono no suene más de tres veces.
- Cuidar los tonos de voz, dependiendo de la situación será cálido, sugestivo, seguro o tranquilo.
- Evitar los ruidos muy fuertes alrededor de la centralita.

La secretaria o la persona que realice la recepción de llamadas, debe ser siempre cordial y saber que todas las llamadas son importantes. Así mismo debe:

- Prestar siempre atención.
- Saber en qué momento escuchar y cuando hablar.

- Dar sugerencias, no órdenes.
- Llevar un registro de las llamadas recibidas

- **Puntos claves para la buena atención telefónica:**
 1. **Voz**, debe ser clara y natural. Incluso es recomendable hacer pruebas de voz a las personas que atenderán el teléfono.
 2. **Boca**, evitaremos hablar por teléfono comiendo, mascar chicle.
 3. **Entonación**, será diferente según el tipo de comunicación.
 4. **Respiración**, mantendremos el cuello erguido para facilitarla y no acercaremos demasiado el auricular a la boca.
 5. **Vocalización**, vocalizaremos correctamente las palabras y cada sílaba que pronunciamos.
 6. **Elocución**, velocidad lenta y estructurada la conversación.
 7. **Lenguaje**, utilizaremos un lenguaje claro y evitaremos las frases negativas
 8. **Silencio**, también es un modo de comunicación. El silencio también tiene su significado
 9. **Sonrisa**, se percibe a través del teléfono. Suaviza la comunicación y transmite una imagen positiva.



4. GRAMÁTICA

4.1. Concepto de gramática

Se denomina gramática a la ciencia que tiene como objeto de estudio a los componentes de una lengua y sus combinaciones. El concepto halla su origen en el término en latín *grammatīca* y hace referencia, por otra parte, al arte de dominar una lengua de modo correcto, tanto desde el habla como con la escritura.

4.2. ERRORES GRAMATICALES

Existen faltas frecuentes a la hora de acentuar las palabras y en las cuales caemos muchas veces sin darnos cuenta porque se volvió una costumbre redactarlo de esa forma.

❖ No acentuar los pronombres demostrativos:

Entre las novedades de la Ortografía de la lengua Española, se establece que los pronombres demostrativos, tales como *este*, *ese*, *aquellos* no se acentúan en ningún caso.

Ejemplos: *este*, *ese*, *aquellos* y otros ya no llevan tilde.

❖ Solo o sólo

Antes de la Ortografía oficial del 2010 la palabra solo podía llevar acento si funcionaba como adverbio. Sin embargo, ahora dicho término ya no se escribe con tilde en ningún caso.

Ejemplo Solo quiero este libro

❖ Adverbios con mente

Los adjetivos que se transforman en adverbios de modo al agregarles el sufijo mente solo llevan acento si la palabra original la tenía.

Ejemplos: "único-únicamente". "fantástico-fantásticamente"

❖ Porqué o porque

Cuando lo usamos como conjunción no lleva acento. Solo en los casos para expresar una pregunta.

Ejemplo: "por qué vino"

Cuando expresa la causa o motivo de algo.

Ejemplo: "no entiendo el porqué de su visita."

❖ Aun o aún:

Se escribe con tilde únicamente en el caso de que pueda ser reemplazada por todavía

Ejemplos: "Aún (todavía) sigue internado"

En todos los demás casos se escribe sin acento.

Ejemplos: "No tengo esa cantidad de dinero, ni aun la mitad."

❖ **Los monosílabos no se acentúan:**

Monosílabos como ti, des, fe, dio, fue, das, nunca llevan acento. Sin embargo, existen excepciones a estas reglas, como cuando se trata de diferenciar palabras que se escriben de igual forma pero que tienen diferentes significados. Por ejemplo: tú - tu. El primer tú es un pronombre personal, en cambio, el segundo tu, sin tilde, tiene la función de un adjetivo posesivo.

❖ **Más o mas:**

Cuando usamos mas, actúa como conjunción y no lleva acento. En cambio, cuando posee tilde, dicha palabra se transforma en adverbio y solo en ese caso no lleva acento.

Ejemplo: "Trabajaré mucho mas vale la pena". En este caso, mas actúa como conjunción.

Ejemplo: "Vendrá más gente". Aquí actúa como adverbio.

❖ **Palabras en plural y singular**

Existen palabras que cuando se encuentran en singular llevan acento, pero al escribirlos en plural no llevan tilde.

A su vez, hay palabras que en singular no llevan acento, pero al convertirlas en plural sí.

Ejemplos: volumen- volúmenes. Examen- exámenes.

❖ **Pronombres enclíticos.**

Los pronombres enclíticos son aquéllos que se escriben junto al verbo. Por ejemplos, cuando decimos: otorgale un ascenso. Las sílabas ga + le son pronombres encíclicos.

Cuando dos de estos pronombres se unen al verbo, generalmente la palabra se acentúa de manera incorrecta.

Ejemplo: "Cambiandólo" (incorrecto) "Cambiándolo" (correcto)

❖ **Palabras que terminan en uido.**

Es frecuente acentuar aquellas palabras que terminan uido quizás debido a la similitud con aquellas palabras que terminan en aído o eído (atraído).

Sin embargo, las palabras que finalizan en uido no se acentúan.

Ejemplo: imbuir-imbuido

4.3. EL LEÍSMO, LAÍSMO Y LOÍSMO

En principio, los pronombres le y les desempeñan la función de complemento indirecto:

- ✓ Compré un regalo a Juan
- ✓ Le compré un regalo

❖ El leísmo

Consiste en la utilización de los pronombres le y les en función de complemento directo:

- ✓ “Vi a Juan -Le vi (en lugar de lo vi)

Si el complemento directo designa a una persona de sexo masculino, se admite el empleo de le.

Ejemplo: Animaremos a Carlos (correcto)

Le animares a Carlos (incorrecto)

Sin embargo, cuando el complemento directo nombra a varias personas, se desaconseja en el habla culta el empleo de les en lugar de los:

Ejemplo: Animaremos a Carlos y a Juan

Los animaremos (preferible a Les animaremos)

❖ El laísmo

Los pronombres la, las desempeñan la función de complemento directo:

Ejemplo: Quiero a María

La quiero

En algunas zonas, es frecuente el uso de los pronombres *la, las* en función de complemento indirecto. Este uso, recibe el nombre de *laísmo*, es incorrecto y debe evitarse, sobre todo en lengua escrita:

Ejemplo: Da los libros a la Cristina Dale los libros a Cristina

❖ El *loísmo*

Los pronombres *lo, los* desempeñan la función de complemento directo:

Ejemplo: Quiero a Juan Lo quiero.

El *loísmo* consiste en emplear los pronombres *lo, los* en función de complemento indirecto. Se trata de vulgarismo que debe evitarse:

Ejemplo: Le di un sobre a Pedro Lo di un sobre a Pedro

4.4. EL GERUNDIO

El gerundio es una forma verbal impersonal que expresa simultaneidad o anterioridad de la acción con el tiempo en que se habla.

Normas básicas de uso:

En la mayoría de los casos, el sujeto del gerundio debe coincidir con el sujeto de la oración principal

Correcto: El ponente defendió sus conclusiones apoyándose en los datos ministeriales (es el mismo sujeto, el ponente, quien defiende y se apoya).

Incorrecto: Nos encontramos a los diputados bromeando en el hemiciclo (el sujeto es “nosotros” pero el gerundio se refiere a los diputados). La ambigüedad se eliminaría si dijéramos: Nos encontramos a los diputados, que estaban bromeando en el hemiciclo.

La acción del gerundio debe ser anterior o simultánea a la del verbo principal. Por tanto, debe evitarse el llamado gerundio de posterioridad.

Correcto: El otro día cogimos un resfriado andando bajo la lluvia sin paraguas (el sujeto concuerda –nosotros- y ambas acciones son simultáneas –andar y coger un resfriado-)

Incorrecto: La víctima fue agredida en su casa, muriendo horas después en el hospital. Es el llamado gerundio de posterioridad. Lo correcto sería: la víctima fue agredida en su casa y murió horas después en el hospital.

Incorrecto: El nuevo titular de Justicia ingresó en la universidad en 1970, graduándose cinco años después. (Graduarse es posterior a ingresar en la universidad.)

La acción que expresa el gerundio debe interpretarse como una circunstancia (de tiempo, modo o condición) de la acción del verbo principal. Es decir, la función del gerundio es siempre de complemento circunstancial. El uso del gerundio será correcto si expresa en qué momento, de qué modo, por qué motivo o con qué condición se da la acción principal.

Ejemplos correctos:

- ✓ Eduardo ha aprobado las matemáticas copiando

- ✓ Harás bien poniendo un candado en la bicicleta
- ✓ El gerundio es un modificador del verbo y, por tanto, no puede calificar a un sustantivo.

Incorrecto: El Gobierno ha aprobado un decreto regulando las importaciones asiáticas.

4.5. REDUNDANCIAS

Constituyen un alargamiento innecesario del sustantivo o del verbo con elementos insertos en la propia definición del sustantivo o verbo. La secretaria debe evitar la utilización de estas, demostrando elegancia en el escrito, evitando las redundancias en cada párrafo.

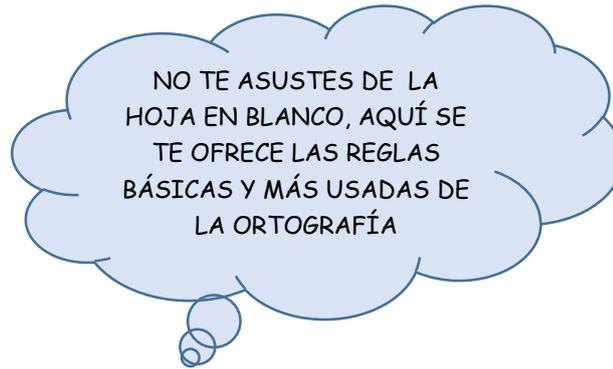
Acceso de entrada, accidente fortuito, horas del día, meses del año, crespón negro, actualmente en vigor, vigente en la actualidad, garantía absoluta, aterido de frío, tiritar de frío, base fundamental, beber líquidos, bifurcarse en dos direcciones, comunicar en una carta por escrito, conocer por primera vez, erario público, funcionario público, experiencia anterior, falso pretexto, opinión personal, favorito a priori, hablar tres idiomas distintos, conclusión final, resumir brevemente, prever con antelación, chico joven, estafeta de correos, lapso de tiempo, prefijado de antemano, proyecto de futuro, plan futuro, peluca postiza, jóvenes cachorros, partitura musical, saludo de bienvenida, veredicto final entre otras.

4.6. MULETILLAS

Las muletillas son apoyaturas verbales, recursos orales más o menos automáticos que nos ayudan a avanzar en la expresión hablada, a salvar las dificultades que la sintaxis de la lengua nos impone y a recuperarnos de los bloqueos mentales. El Diccionario de la Real

Academia, en su segunda acepción, la define como “Voz o frase que se repite mucho por hábito”

La secretaria debe exigirse la máxima corrección en los escritos, realizando la revisión de estos tanto en el fondo como en la forma. Por tanto, conviene evitar muletillas como: “parece que”, “eso sí”, “un poco”, “y es que”, “por cierto” entre otras. Hay casos en que, además, la muletilla es incorrecta: “escasas horas”, “escasos minutos”, “punto y final”, entre otras.



5. ORTOGRAFÍA

5.1. CONCEPTO DE ORTOGRAFÍA

La ortografía es el conjunto de normas que regulan la escritura. Forma parte de la gramática normativa ya que establece las reglas para el uso correcto de las letras y los signos de puntuación

5.2. SIGNOS DE PUNTUACIÓN

Los signos de puntuación son signos gráficos que hacemos aparecer en los escritos para marcar las pausas necesarias que le den el sentido y el significado adecuado. Hay pocas reglas fijas que nos den el uso correcto de estos signos. Éstas son:

➤ **La coma (,)**

La coma indica una breve pausa en la lectura. Se emplea:

- a) Para separar dos o más palabras o frases que sean de la misma clase, o formen enumeración, siempre que entre ellas no figuren las conjunciones y, ni, o.
 - Tenía coches, motos, bicicletas y autobuses
- b) Para separar dos miembros independientes de una oración, haya o no conjunción, entre ellos.

- Los soldados saludaban, la gente aplaudía, y los niños no paraban de cantar.
- c) Para limitar una aclaración o ampliación que se inserta en una oración.
- Descartes, gran filósofo francés, escribió muchos libros.
- d) Las locuciones conjuntivas o adverbiales, sea cual sea su posición, van precedidas y seguidas de coma, tales como: en efecto, es decir, de acuerdo, en fin, por consiguiente, no obstante y otras de la misma clase.
- Dame eso, es decir, si te parece bien.
 - Contestó mal, no obstante, aprobó.
- e) El vocativo se escribe seguido de coma si va al principio de la frase; precedido de coma si va al final; y entre comas si va en medio.
- Carlos, ven aquí. Ven aquí, Carlos. ¿Sabes, Carlos, quién reza?

➤ El punto y coma (;)

El Punto y coma indica una interrupción más larga que la de la coma. Se emplea:

- a) Para separar los diferentes miembros de una oración larga en la que ya hay una o más comas.
- Visitó muchos países, conoció a mucha gente; sin embargo, jamás habló de ello.

b) Antes de las conjunciones o locuciones conjuntivas más, pero, aunque, no obstante, cuando las oraciones son largas. Si son cortas, basta con la coma.

- Siempre hablábamos de cosas muy interesantes, a veces, aburridas; pero siempre hablábamos.

➤ **El punto (.)**

El punto separa oraciones autónomas.

El punto y seguido: Separa oraciones dentro de un mismo párrafo.

✓ **El punto y aparte:** Señala el final de un párrafo.

✓ **El punto y final:** Señala el final de un texto o escrito.

NOTA: Después de punto y aparte, y punto y seguido, la palabra que sigue se escribirá, siempre, con letra inicial mayúscula.

Se emplea:

1. Para señalar el final de una oración.

- Se acabaron las vacaciones. Ahora, a estudiar.

2. Detrás de las abreviaturas.

- Sr. (señor), Ud. (usted), entre otros.

➤ **Los dos puntos (:)**

a) En los saludos de las cartas y después de las palabras expone, suplica, declara, entre otros., de los escritos oficiales.

- Estimados Sres.: Por la presente les informamos...

b) Antes de empezar una enumeración.

- En la tienda había: naranjas, limones, plátanos y cocos.

c) Antes de una cita textual.

- Fue Descartes quien dijo: "Pienso, luego existo".

d) En los diálogos, detrás de los verbos dijo, preguntó, contestó y sus sinónimos.

- Entonces, el lobo preguntó: - ¿Dónde vas, Caperucita?

➤ **Puntos suspensivos (...)**

a) Cuando dejamos el sentido de la frase en suspenso, sin terminar, con la finalidad de expresar matices de duda, temor, ironía. Quizás yo... podría...

b) Cuando se interrumpe lo que se está diciendo porque ya se sabe su continuación, sobre todo, en refranes, dichos populares, entre otros. Quien mal anda,...; No por mucho madrugar...; Perro ladrador...

c) Cuando al reproducir un texto, se suprime algún fragmento innecesario. En tal caso, los puntos suspensivos se suelen incluir entre corchetes [...] o paréntesis (...).

➤ **Signos de interrogación (¿?)**

Se utilizan en las oraciones interrogativas directas. Señalan la entonación interrogativa del hablante.

Se escriben:

- a) Al principio y al final de la oración interrogativa directa. ¿Sabes quién ha venido?

NOTA: Jamás escribiremos punto después de los signos de interrogación y de exclamación.

➤ **Signos de admiración (!)**

Se utilizan para señalar el carácter exclamativo de la oración.

Se escriben:

- a) Se escriben para empezar y finalizar una oración exclamativa, exhortativa o imperativa. También van entre signos de exclamación las interjecciones.
 - ¡Siéntate! ¡Qué rebelde estás! ¡Fíjate como baila! ¡Ay!

➤ **Uso del Paréntesis ()**

Se emplea:

- a) Para encerrar oraciones o frases aclaratorias que estén desligadas del sentido de la oración en la que se insertan.
 - En mi país (no lo digo sin cierta melancolía) encontraba amigos sin buscarlos...
- b) Para encerrar aclaraciones, como fechas, lugares, entre otros.
 - La O.N.U. (Organización de Naciones Unidas) es una...

➤ **La raya (-)**

Se emplea:

a) Para señalar cada una de las intervenciones de los personajes en un diálogo.

- Hola, ¿cómo estás? -Yo, bien, ¿y tú?

b) Para limitar las aclaraciones que el narrador inserta en el diálogo.

- ¡Ven aquí -muy irritado- y enseñame eso!

➤ **Uso de las comillas (")**

Se emplean:

a) A principio y a final de las frases que reproducen textualmente lo que ha dicho un personaje.

- Fue Descartes quien dijo: "Pienso, luego existo".

b) Cuando queremos resaltar alguna palabra o usamos una palabra que no pertenece a la lengua española.

- La filatelia es mi "hobby".

- Ese "Einstein" no tiene ni idea de lo que dice.

5.3. TÉRMINOS APROPIADOS

Hay veces que el silencio es la mejor forma de expresar algo. Pero, normalmente, hay que hacer algo más. No vale solamente con quedarse callado, hay que saber encontrar las palabras adecuadas para solicitar o pedir algo, agradecer, expresar una felicitación, un pésame, palabras de apoyo en un momento difícil.

Las palabras pueden ayudarnos en nuestro estado de ánimo; nos alegran, nos calman, nos compadecen, nos apoyan, nos ayudan a compartir tanto nuestras alegrías como nuestras penas, o nuestro dolor.

Primeramente, hay que sentir lo que se dice. Si no, es mejor no decirlo. No vaya usted a visitar a un enfermo, a dar un pésame o a felicitar a una persona a la que odia o por la que no siente demasiada simpatía. Decir una cosa y sentir otra, no es demasiado honesto por su parte. Aquí el silencio es la mejor acción que puede ejercitar.

"Cuidado con el uso de frases hechas, poco sentidas o demasiado tópicas"

Cuando quiere decir algo a otra persona, debe evaluar, de una forma bastante rápida, su estado. Usted debe "graduar" el estado de la persona por detalles como su aspecto, su forma de expresarse, entre otras. Así puede "controlar" el nivel de apoyo que necesita y que usted puede prestarle, de forma verbal. Hay veces que aunque las palabras digan una cosa su rostro, sus gestos, dicen otra cosa. A veces la ayuda no la pide la persona sino su cuerpo o sus actos.

Tiempo. Tomarse tiempo es necesario. No vale con acudir a un lugar para felicitar o acompañar y hacer una visita de médico. Las visitas o llamadas, "solo por cumplir", no son de gran ayuda en muchas ocasiones. Hay que saber que el tiempo es vital para compartir con otras personas sus alegrías o sus penas.

Las palabras. Bien sea para felicitar o para apoyar, debe utilizar siempre palabras positivas, nunca se debe dar cualquier síntoma de desánimo o utilizar palabras que den un carácter negativo a nuestras frases.

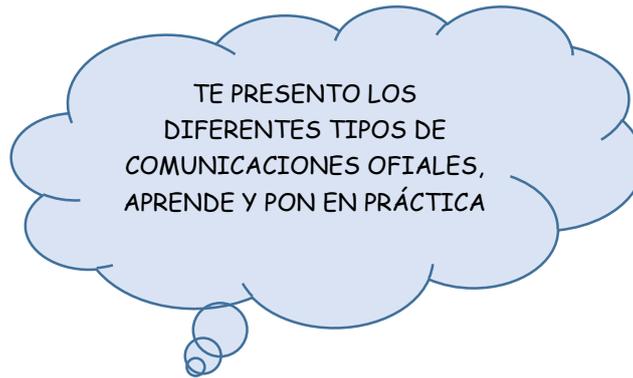
Frases hechas. Cuidado con utilizar frases que no ayudan y no dejan de ser tópicos utilizados por personas que apenas se conocen entre sí. Siempre fue un estudiante modelo (y nunca aprobó un curso completo), era un conversador estupendo (y apenas hablaba), era muy amigo de su señora (y estaba soltero), entre otros. Se podrían dar miles de frases hechas, de errores garrafales que se dan en fiestas, hospitales, velatorios y otros tipos de situaciones. Cuidado con lo que decimos y donde lo decimos.

TÉRMINOS ANTICUADOS Y MODERNOS

Anticuados	Modernos
1. Por la presente me permito enviarle	1. Envío
2. Quedamos de usted	2. Atentamente
3. Anticipo mis agradecimientos	3. Agradezco
4. En el día de hoy	4. Hoy
5. Tengo a 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. Comunico
9. Le estamos incluyendo	9. Incluimos
10. Debidamente firmado, registrado	10. Firmado, registrado
11. De los corrientes	11. De julio, agosto, entre otros
12. Adjunto le incluyo	12. Adjunto
13. Muy señor nuestro amigo	13. Estimado
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 para comunicarle	17. Comunico
18. Confío, confiamos	18. Espero, esperamos
19. Esperando su respuesta	19. Espero
20. Próximo pasado	20. De abril, mayo, entre otros.
21. Llegó a mi poder	21. En atención
22. Agradeciéndole la atención	22. Agradezco
23. Servirse de	23. Utilizar
24. Rendir servicios	24. Servir
25. Con excepción de	25. Excepto
26. Tomar la medidas apropiadas	26. Hacer
27. Obra en su poder	27. Tiene
28. Es responsable por la selección	28. Selecciona
29. Hice la selección	29. Notifique
30. Tuvo lugar una reunión de	30. Se reunieron
31. Durante el curso de	31. Durante
32. Durante el año de 2014	32. Durante 2014
33. Es la opinión de muchos	33. Muchos opinan
34. En relación con las precauciones de seguridad	34. Por seguridad

35. El mayor problema en 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	38. Estamos satisfechos
39. Quiero aprovechar esta oportunidad para expresarle mi agradecimiento	39. Le agradezco
40. Cuesta un total de \$50.00	40. Cuesta \$50.00
41. Daremos a este asunto nuestra más pronta atención	41. Atenderemos pronto
42. Me he tomado la libertad de enviarle	42. Le envió
43. Sírvase ser tan amable de informarme	43. Sírvase informarme
44. Aprovechamos la ocasión para reiterar las seguridades de nuestra más alta consideración	44. Afectuosamente, sinceramente
45. Con la mayor brevedad posible	45. De enero, febrero, entre otros.
46. Tan pronto como le sea posible	46. de marzo, abril, entre otros.
47. Relativo a su solicitud	47. Según su respectivo
48. Tomar bajo consideración	48. Considerar



6. COMUNICACIONES OFICIALES

6.1. EL OFICIO

Es un documento o comunicación escrita de carácter netamente oficial, protocolario, utilizado por las autoridades o funcionario de las diferentes dependencias públicas o privadas.

1. Oficio Público

Es aquel que tiene por origen o destino personas identificadas con dependencias del sector público; esto es con el Estado, ministerios, instituciones educativas fiscales, municipios consejos provinciales, entre otros.

2. Oficio Privado

Es aquel que tiene relación con el sector privado; esto es con personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades sin depender del gobierno; así fábricas, organismos no gubernamentales, empresas o instituciones de diferente índole, entre otras.

El oficio tiene como objetivo lo siguiente:

- Impartir normas o dar informaciones de relevancia

- Comunicar decisiones
- Solicitar información
- Formular reclamos
- Aclarar situaciones
- Satisfacer peticiones
- Establece relaciones entre jefes de servicio, sección, departamentos, entre otros

Clasificación

Se clasifica en:

- ✓ Ordinario
- ✓ Reservado
- ✓ Secreto

Oficio ordinario.- es el más utilizado en la administración pública.

Oficio Reservado.- Serán conocidos únicamente en el departamento, sección u oficina que sean remitidos.

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

Clase de oficio

- ✓ Individuales
- ✓ Múltiple
- ✓ De transcripción

Individuales.- Se utiliza cuando el texto va dirigido a una persona.

Múltiple.- Es un documento que se usa cuando un mismo tema o texto va dirigido a más de un destinatario, y por esta razón las instituciones o dependencias incluyen el número de oficio, dejando puntos suspensivos para escribir el nombre y el cargo del destinatario, para especificarlo cuando el caso lo requiera. Esto sirve, además, para agilizar el proceso que dure la documentación.

El texto de este tipo de documento se basa en la emisión de órdenes, instrucciones, recomendaciones, sugerencias o informaciones a diferentes oficinas o despachos simultáneamente.

El trato que se considera en el oficio múltiple es vertical descendente y horizontal. Es decir, va dirigido a subordinados, o entre jefes de instituciones del mismo nivel o jerarquía.

La estructura del oficio múltiple, básicamente, es igual que la del oficio simple.

De transcripción.- Es un documento que sirve para transcribir el contenido del oficio tal como se da en el original, íntegramente y sin ninguna alteración. Todo el fragmento o párrafo transcrito debe ir entre comillas y fiel al original.

Mediante este documento se emiten: resoluciones, circulares, directivas u otros casos del mismo oficio.

El tipo de trato y/o relación que se cumple por medio de este documento es el de autoridad a subordinados o entre autoridades del mismo nivel, dentro y fuera. Este documento servirá para transcribir

informes.

Estructura del oficio

❖ Membrete

Es la primera parte, todas las empresas tienen membrete, lo cual es muy importante para un oficio.

❖ Lugar y fecha

Es la primera parte, en la que se escribe: el lugar de donde se envía, el día, el mes y el año en curso.

❖ Numeración

En esta parte se escriben los tres datos, la palabra oficio con la primera letra inicial en mayúsculas, seguida del número de expedición y separada por un guión a continuación las siglas de la oficina de procedencia con letras mayúsculas, separada por un guión y el año en curso.

✓ Oficio 321-DPSI

❖ Destinatario

Es la parte que abarca dos líneas o más, según lo requerido. Aquí se escribe: el tratamiento, nombre, el cargo en mayúsculas sostenidas sin abreviar y el lugar de la persona a quien se dirige.

❖ **Saludo o vocativo**

La línea de salutación es una expresión que ayuda a establecer el tono de cortesía del oficio y se limita a escribir el tratamiento y el cargo con mayúscula inicial y siempre seguido de dos puntos.

El termino de mi consideración, utilizar en casos exclusivos y bien analizados.

Escriba el saludo dos espacios interlineados debajo de las líneas del nombre y del cargo del destinatario.

✓ Doctor
Juan Poso
GERENTE CODISA
Ciudad

Señor Gerente:

❖ **Asunto**

Se escribe con mayúsculas la palabra ASUNTO, seguida de dos puntos y luego, en resumen, se indica con claridad el mensaje del texto, que se explicará en el cuerpo.

NOTA: Ya no es necesario escribir la palabra asunto y resumir en tres términos el motivo, porque se encuentra establecido en el texto del oficio.

❖ **Referencia**

Se usa únicamente cuando es necesario mencionar la numeración del documento recibido con anterioridad, a cuyo contenido se quiere dar prioridad.

En algunos casos esta parte del oficio se usa para mencionar decretos, resoluciones, directivas o convenios.

❖ **Cuerpo o texto**

Es la parte central del documento, donde se dará a conocer el mensaje de la comunicación, en forma breve, clara y precisa sin adornos literarios ni términos innecesarios.

❖ **Despedida**

En la despedida debemos demostrar amabilidad, cortesía y atención. Se sugiere la mejor opción:

✓ Atentamente,

❖ **Firma y posfirma**

Firma: Se escribe la rúbrica a mano con esfero azul o verde.

Posfirma: Se coloca el nombre y apellido de la persona que firma el documento, y a su vez el cargo que le distingue, más el sello respectivo.

❖ **Anexo**

Aquí se indica la documentación que se adjunta al oficio, como catálogos, revistas, tarjetas, programas, entre otros.

❖ **Iniciales de identificación**

Escriba el nombre completo para señalar responsabilidad en la parte

superior izquierda, sirve de referencia para conocer quien digito la carta.

Si es de sexo masculino se pondrá letra del nombre seguido del apellido:

✓ J. Pérez

Si es de sexo femenino se pondrá en nombre con la primera inicial del apellido:

✓ Susana L.

Términos desactualizados

- Mediante la presente...
- Muy comedidamente...
- Me permito...
- Pongo en su conocimiento...
- Se digne...
- Durante el año 2014...
- Del presente...
- Por medio del presente...
- Extiendo la cordial invitación...
- Tengo el honor de invitarle a usted...
- Por la favorable atención...
- Obra en mi poder...
- Con la finalidad...
- Por el valor de...
- Arriba mencionado...
- En respuesta a su oficio...
- Tan pronto como le sea posible...
- Con la mayor brevedad posible

Recomendaciones

- ✓ No utilizar dobles verbos.
- ✓ Las abreviaturas solo en la firma y rúbrica.
- ✓ El saludo de año nuevo es permitido en enero.



UNIVERSIDA TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
IBARRA -ECUADOR

Julio, 19 de 2014

Oficio 245-V

Doctor

Julio Méndez

COORDINADOR DE LOS PROGRAMAS SEMIPRESENCIALES

Comunico que las diferentes áreas de cada facultad deben presentar planes anuales para el desarrollo de las asignaturas. El plazo para cumplir con esta disposición es de 15 días, en secretaría.

Atentamente,

Dr. Carlos Andrade P.

VICERRECTOR

Lorena P.

6.2. LA CIRCULAR

Es el documento oficial de carácter interno y general, dirigido a los servidores públicos para regular disposiciones de carácter técnico, así como las relativas a la interpretación de normas políticas, administrativas, acuerdos, normatividad interna, entre otros, con el objeto de que se conozcan, apliquen o cumplan según el caso.

❖ Circular externa

Son las que se difunden fuera del ámbito de la empresa. Mediante estas cartas se informa a otras empresas o particulares de algún hecho que debe ser conocido por todos aquellos que mantiene relaciones comerciales con la empresa remitente; cambio de domicilio, apertura de sucursales presentación de nuevos productos o servicios, ampliación o fusión de empresas, es conveniente que la circular contenga también sus causas, ventajas o inconvenientes que ese hecho tendrá para el destinatario.

❖ Circulares internas

Son las que se difunden dentro de una empresa. Mediante estas cartas se comunican asuntos que son de interés para todas las personas que trabajan en una empresa o para un grupo de ellas.

Se utilizan especialmente en empresas con un gran número de empleados o que tienen una gran extensión territorial ya que permiten difundir la información de manera rápida. El contenido de una circular interna puede ser muy variado: reuniones, cambios de horario, normas de la empresa, elaboración de proyectos, entre otros.

- Las circulares internas se elaboran en papel tamaño carta sin papel con membrete y logotipo, los márgenes deben ser:
 - ✓ Superior 5 cm.,
 - ✓ Izquierdo 4 cm.,
 - ✓ Inferior y Derecho 3 cm.

PARTES DE LA CIRCULAR

❖ Membrete

Se tomará en cuenta las mismas recomendaciones técnicas expresadas en el oficio.

❖ Encabezado

Se escribe centrado, con mayúscula sostenida y sin negrilla el nombre de la dependencia, empresa o persona a la que se está enviando, sólo para circulares internas. No se hace necesario el encabezado en circulares externas debido a que se imprimirá en papel membretado.

❖ Título y número

Título "CIRCULAR", centrado, en mayúscula sostenida sin negrilla y el número consecutivo de la misma, que será llevado por la Secretaría General. (Número consecutivo es independiente para internas y externas e inicia con 001 cada año).

❖ Código

Números que identifican la dependencia productora. Al margen

izquierdo se escribe el código de la serie y/o subserie al cual corresponde la circular interna o externa según sea el caso, separando estos dos números con un punto.

❖ **Ciudad y fecha**

Para circular interna: Escriba ciudad, seguida de coma (,) se escribe la fecha.

Circular externa: La fecha la inscribirá el Grupo de Correspondencia y Archivo, mediante el radicado impreso en esta dependencia.

❖ **Destinatario**

Nombre de los cargos, grupos de personas naturales o jurídicas, entre otros. A quienes va dirigida la comunicación (mayúsculas sostenidas).

❖ **Asunto**

Constituye la síntesis de la circular, expresado máximo en 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.

❖ **Texto**

Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés y tratando solo un asunto por Circular.

❖ **Despedida**

Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,)

(Atentamente,) o frase de cortesía terminada en punto (.) (Agradecemos su gentil colaboración.)

❖ **Datos del remitente**

Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, ni subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial.

❖ **Anexos**

(Opcional) Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.

❖ **Datos del transcriptor**

Consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido.

❖ **Nota**

La firma o autógrafo debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra



UNIDAD EDUCATIVA IBARRA

AV. Mariano Acosta 1427-casilla 144

Telf.: 06250615 062642158

Ibarra – Ecuador

CIRCULAR

Julio, 15 2014

COMPAÑEROS DOCENTES UNIDAD EDUCATIVA IBARRA

Informo que el Vicerrectorado y la Comisión Técnico Pedagógica del plantel, previo análisis sugiere las siguientes actividades para la semana de recuperación a realizarse del 27 de julio al 4 de agosto.

1. Se debe trabajar con las estudiantes de bajo rendimiento, tomando en cuenta los aportes parciales.
2. Se sugiere, según su criterio mejorar el rendimiento de las señoritas estudiantes.
3. Llevar a junta de curso el análisis de bajo rendimiento individual de las estudiantes, para el seguimiento y correctivo necesario.

Atentamente,

DRA. SANDRA LEMA

Vicerrectora

María L.

6.3. EL MEMORANDO

Es un documento interno y breve que se origina dentro de la empresa, para coordinar actividades programadas, exponer asuntos particulares, entre otras.

❖ Clases de memorando

Existen dos clases:

- ❖ **Memorando simple.** Se utiliza para comunicar disposiciones; remitir, pedir y transcribir documentos; dar a conocer la realización de actividades y la ejecución de tareas y, en general, para informar asuntos diversos de trabajo a un solo destinatario. Se usan dentro de una dependencia y entre dependencias.
- ❖ **Memorando múltiple.** Se utiliza para hacer conocer disposiciones o cualquier otra información, en forma simultánea, a varios destinatarios.
- ❖ **Memorando comercial.** Es aquel que se utiliza en la vida de los negocios o en la administración de empresas privadas.
- ❖ **Memorando oficial.** Es aquel que se origina en las dependencias del estado. Se trata de una comunicación impreso la palabra memorando con mayúsculas sostenidas.

CARACTERÍSTICAS DEL MEMORANDO

❖ Encabezamiento

A tres interlineas de la fecha, contra el margen izquierdo, se ubica la preposición PARA en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:). Al frente se anotan los datos del destinatario, con mayúscula inicial.

A dos interlineas de la palabra PARA se ubica la preposición DE, en mayúscula sostenida seguida de dos puntos (:). Al frente se anotan los datos del remitente, con mayúscula inicial.

A dos interlineas de la preposición DE ubica el vocablo ASUNTO, en mayúscula sostenida seguida de dos puntos (:). Al frente se anota la síntesis del documento, sin exceder de cuatro palabras y con mayúscula inicial.

- ✓ **PARA:** Doctora Alicia García Secretaria General
- DE:** Guillermo Castro B., Director Seccional
- ASUNTO:** Círculos de Calidad

❖ **Asunto**

Constituye la síntesis del tema del memorando, expresada en máximo cuatro palabras, con mayúscula inicial.

❖ **Texto**

Se inicia de tres a cuatro interlíneas del ASUNTO, contra el margen izquierdo. Se deja una interlinea entre renglones y dos párrafos.

Características

- Se redacta en forma clara, breve, directa sencilla y cortés. Se expresa en primera persona del singular o plural.
- En lo posible se trata un solo tema en el memorando.
- En los memorandos se utiliza tratamiento de usted.
- Es importante que el memorando no presente errores técnicos,

ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

- La presentación debe ser impecable sin borrones ni repisados.
- La línea de identificación, puede tener tratamiento y nombre del destinatario, opcionalmente con la fecha abreviada o el número (referencia); código de dependencia y número; o nombre de la dependencia.

❖ **Despedida**

Expresión de cortesía que se escribe a dos interlineas del texto, contra el margen izquierdo, tanto en estilo bloque. Presente dos alternativas: con una expresión breve seguida de una coma (,) o con frases de cortesía terminada en punto (.).

- ✓ Atentamente,
- ✓ Agradezco que transmita esta información al personal de su dependencia.

➤ **Firma del Remitente**

Representa el respaldo personal de lo expresado en el memorando; por lo tanto debe ser rubricado.

Si el encabezamiento incluye el nombre del remitente, de cuatro a seis interlineas de la despedida, debe ir únicamente la firma; pero si no lleva, se escribe el nombre y sobre él se firma, de acuerdo con el estilo del memorando.

Se utiliza estilo bloque extremo, esta línea parte del margen izquierdo; en estilo bloque, del centro del escritorio hacia la derecha.

➤ **Identificación de transcriptor**

A dos interlineas del firmante o del ultimo renglón escrito, se anota el nombre con mayúscula inicial e inicial del apellido de la persona responsable de transcribir el documento. Se recomienda emplear letra más pequeña.

Si la persona que firma es la misma que escribe el documento, no se necesita identificación del transcriptor.

Recomendaciones:

- Si se desea, se puede diseñar papelería de memorando en tamaño pequeño, basado en el modelo de esta norma.
- El tipo y el tamaño de letra deben facilitar la lectura del texto.
- La tinta que se utiliza para la impresión, debe garantizar y mantener la nitidez del documento.
- El papel debe tener el gramaje adecuado, según la tecnología de impresión que se utilice

NOTA: El memorando no se dirige a un grupo, es personalizado



UNIDAD EDUCATIVA IBARRA

AV. Mariano Acosta 1427-casilla 144

Tel.: 06250615 062642158

Ibarra – Ecuador

MEMORANDO SM-05

Julio 16, 2014

PARA: Laura Pereira
Jefe Recursos Humanos

DE: Rectorado

ASUNTO: Porte De Uniforme Inadecuado

Comunico a usted que por no portar el uniforme de la institución adecuadamente, será sancionada con el valor de una hora clase, le recomiendo que desde la próxima semana lleve adecuadamente el mismo.

Atentamente,

Marina Suarez Romero
Rectora

María L.

6.4. EL INFORME

Es un documento, en cuyo texto se da cuenta del avance realizado en un proyecto en particular.

Un informe necesita ser claro y preciso, debe contar con la cantidad de detalles suficientes para que la persona que lo lea por primera vez pueda comprender.

- Es el resultado de una investigación, examen especial o actividad de un hecho real previsible o solucionado considerando la información comprobada.
- Es un comunicado que se entrega al jefe inmediato para que esté informado de las actividades que realiza diariamente el empleado, de un asunto determinado.
- Es una noticia o mensaje escrito dirigido a un superior.

Características

1. El informe es generalmente redactado para un superior, como una obligación profesional del autor, y muy rara vez para otra persona; en muy pocos casos se redacta un informe para un público amplio.
2. El contenido del informe no depende de la elección del autor, sino de las exigencias de una tarea o empleo, y versa por lo general sobre un asunto técnico, sobre hechos, reconocimientos, investigaciones, estudios o labores realizadas por el informante.
3. Admite libremente toda clase de medios que contribuyen a transmitir claramente el pensamiento: fotografías, diagramas, gráficos, estadísticas, cuadros numéricos, documentos originales, anexos

ilustrativos o demostrativos.

❖ **Contenido de los informes**

Los informes varían mucho en cuanto a su extensión y estructura, de acuerdo con la práctica de la organización para lo cual se elaboran.

- **Propósito:** todo informe contiene una exposición declarada del propósito o finalidad con que se expresa (¿Para qué?).
- **Método o procedimiento:** Explica la forma, procedimiento, técnica o método empleado en la recolección de datos o en la investigación, para que el lector juzgue la exactitud veracidad o grado de confiabilidad en la información que se le proporciona (¿Cómo?).
- **Hechos:** Incluye también una descripción o narración de los hechos encontrados, en forma objetiva, lógica, clara y analítica (¿Qué?).
- **Análisis y discusión:** La información que se proporciona debe ser analizada y evaluada con el criterio del informante, para que su destinatario decida sobre su valor.
- **Conclusiones y recomendaciones:** El informe concluye con la opinión o el punto de vista del autor; o con una recomendación al lector para asociarlo en la decisión; o a veces concluye con una solicitud o pedido de normas para actuar (¿Qué debe hacerse?).

❖ **Estructura del informe**

En términos generales un buen informe debe contar con ciertos elementos básicos como son:

- ✓ Un título extenso y suficientemente informativo
- ✓ Antecedentes
- ✓ Justificativo

Hay ciertos informes que necesitan únicamente:

- ✓ Una **introducción**, en la se especifica tanto el objetivo de estudio, así como los **objetivos y característica** de la investigación que se ha realizado.
- ✓ El **cuerpo del informe**, en el que se detallan ordenada y rigurosamente los resultados de la investigación.
- ✓ Las **conclusiones** o sugerencias del autor
- ✓ Recomendaciones
- ✓ Anexos
- ✓ Bibliografía

❖ **Antecedentes**

Determina las circunstancias o hechos reales que sirven como preámbulo antes de iniciar la investigación; se considera como antecedente la situación real sea positivo o negativo.

❖ **Justificación**

Como su nombre lo indica, en este espacio se determina las razones, motivos o circunstancias que impulsaron la realización del

informe. Generalmente las autoridades superiores solicitan la redacción de informes para conocer los avances de proyectos, las actividades propuestas, la situación económica o las alternativas de solución.

❖ **Objetivos**

Principal: Dar a conocer el logro de la investigación, cuya formulación responde a las preguntas ¿Qué, cómo y para qué?

Específico: se detallan circunstancias determinadas por varios aspectos y se propone soluciones aplicables que permitan impulsar la acción.

❖ **Desarrollo del informe**

- Debe abordar desde los aspectos más importantes a los menos importantes, es mejor mantener el orden cronológico de los hechos.
- En el desarrollo de las ideas se aplicará los métodos de explicación y detalles específicos siempre ajustados a la verdad.
- Debe ser claro, directo e impersonal.

Importante

Las notas, citas textuales, disposiciones legales y otras explicaciones que pertenecieran a otros autores se escribirán entre comillas o con letra inclinada.

Es muy importante realizar una lectura cuidadosa al final del documento a fin de controlar el estilo y contenido, para corregir errores,

divagaciones o exageraciones.

❖ **Conclusiones**

Son resultados concretos que se obtienen de la investigación y deben presentarse clara y ampliamente en el cuerpo del texto, es un resumen sintético de los puntos más importantes y significativos para los autores.

❖ **Recomendaciones**

Constituyen el eje central del documento, la creatividad de quien realiza el informe se pone de manifiesto en el planteamiento de políticas, estrategias y medidas de acción a seguir para solucionar ciertas situaciones. En orden de cada conclusión debe existir una recomendación.

❖ **Firma**

De quien o quienes realizan el documento, de preferencia la rúbrica se realizará con esferográfico azul.

❖ **Anexos**

Son documentos adicionales que se adjuntan al informe escrito, el objetivo es presentar información importante para extender la explicación de los datos y confirmarlos. Pueden ser ilustraciones, cuadros, mapas, gráficos de barra, pasteles, citas, glosarios, entre otros.

Este material se intercalará en la parte correspondiente al tema tratado o al final del informe.

❖ Iniciales

Se escribirán las iniciales de la persona que preparó el informe y de quien lo escribió.

Formato de informe

En algunos casos la estructura y presentación de un informe es similar al oficio, la extensión depende del contenido, unos son cortos y otros son largos y documentados.

1. Lugar y fecha

Al: destinatario

De: remitente

Asunto:

2. Texto

3. Terminación o conclusiones: se termina con la frase:

Es todo cuanto informo

4. Despedida y firma

No existe un formato específico que sea adecuado para el desarrollo del texto de un informe.

Clasificación del informe

- ✓ **Técnico.-** Sobre actividades operativas o especialidades.
- ✓ **Económico.-** relacionado con aspectos financieros y contables.

✓ **Administrativo.-** Se refiere a la gestión y control empresarial.

✓ **Mixto.-** considera dos o más actividades.

Cualidades del informe

- ✓ Propósito claro
- ✓ Introducción en rasgos generales
- ✓ Expresión clara
- ✓ Tratamiento completo del tema
- ✓ Centralización de las ideas principales
- ✓ Exposición del punto de vista del informante y métodos adoptados.
- ✓ Puntualización de las facilidades y limitaciones
- ✓ Párrafos coherentes, claros y concisos.

Motivos que afectan negativamente la calidad del informe

- ✓ Ausencia de definiciones claras y explícitas
- ✓ Uso erróneo de las técnicas de redacción
- ✓ Confusión entre el tema y la problemática
- ✓ Falta de estructuración del informe

Sugerencias básicas para la presentación del informe

- ✓ Elaborar con el mismo tipo de letra, tamaño 12 mínimo, color negro y a doble espacio interlineal.
- ✓ En papel Bonn blanco tamaño A4 de 75 gramos
- ✓ El informe debe escribirse en estilo bloque extremo.
- ✓ Numerar cada página en la parte superior derecha, con números arábigos.

- ✓ Preparar un esbozo con los puntos principales y determinar las fuentes de información si fueran necesarias
- ✓ Recolectar, seleccionar y organizar datos
- ✓ Identificar el propósito exacto del informe y asegurarse que cada palabra, oración y párrafo contribuyan a la fácil comprensión del mismo
- ✓ Utiliza lenguaje simple, preciso y familiar
- ✓ El uso incorrecto del vocabulario y de términos técnicos demuestra falta de conocimientos.
- ✓ Es aconsejable mantener oraciones cortas aun cuando el material tratado sea complejo.

ASOCIACIÓN VIRGEN LA MERCED

Ibarra, 16 de julio 2014

Para: DIRECTORA DE SALUD
De: ASOCIACIÓN VIRGEN LA MERCED DEL ADULTO MAYOR
Asunto: ACTIVIDADES CON ADULTOS MAYORES

TEXTO: Al querer integrar al adulto mayor en diferentes actividades, se mantuvo reuniones con algunas autoridades de la provincia como: Gobernador, Alcaldes y representantes de los diferentes centros de capacitación.

Se plateó diferentes objetivos; se obtuvo buenos resultados, las autoridades están dispuestas a colaborar con la asociación en las actividades programadas con el adulto mayor, mediante la asignación de un lugar específico y personal capacitado.

OBJETIVOS:

- 1.- Fortalecer el uso de espacios recreativos a través de diferentes actividades para que el adulto mayor se integre a la sociedad.
- 2.- Conformar grupos de autogestión que fortalezcan su participación.
- 3.- Obtener el asesoramiento necesario por parte de los tutores para realizar una adecuada intervención en la sociedad.

CONCLUSIONES:

Se conformaron grupos de trabajo; se mantuvo reuniones con todos con integrantes, con la finalidad de conocer y mejorar su calidad de vida; se realizaron actividades entre las que se destacan:

- Talleres de diferentes índole (manualidades, gimnasia, pintura, música)
- Eventos de su agrado como: dinámicas, concursos de baile, canto y sainetes.

RECOMENDACIÓN:

Continuar con las actividades descritas porque fortalecen e integran al adulto mayor, para mejorar su estilo de vida.

Es todo en cuanto informo.

Lucía Peñafiel

SECRETARIA

6.5. EL ACUERDO

Es un convenio entre dos o más personas o una resolución premeditada de una o más personas.

Resoluciones que se realizan en los Tribunales, comunidades o juntas. Puede decirse que un acuerdo es el fruto de una negociación o un debate. Las partes involucradas exponen sus argumentos durante las conversaciones y buscan una posición común; al encontrarla alcanzan un acuerdo. Lo habitual es que en el proceso de búsqueda de un acuerdo, cada parte ceda en pos de los intereses comunes.

❖ Estructura y contenido

- Un acuerdo contiene básicamente el ACUERDA y el CONSIDERANDO:
- **EL ACUERDA:** Justifica el porqué del acuerdo y puede constar de varios numerales o considerandos.
- **EL CONSIDERANDO:** Contiene las resoluciones que constituyen la esencia del ACUERDO.

Este documento se estructura de la siguiente manera:

- Identificación de la institución que expide el acuerdo.
- La palabra CONSIDERANDO escrito al centro y con mayúsculas.
- Uno o más considerandos, según el caso y que pueden ir numerados o no.
- La palabra ACUERDA, con mayúsculas al centro y seguidos de dos puntos.

- Los puntos que se han acordado (dos , tres o cuatro según el caso)
- Lugar y fecha donde se han expedido el acuerdo, con preferencia escrita en letras.
- Las firmas de quienes en representación de la institución expiden el acuerdo.

Algunos de sus usos

- ✓ Condenan faltas
- ✓ Sanciones
- ✓ Reconocen méritos
- ✓ Felicitaciones
- ✓ condolencias

❖ Acuerdo de sanción

Este documento se utiliza cuando no se cumple una norma establecida o tiene un comportamiento incorrecto.

La sanción es la aplicación de algún tipo de pena o castigo a un individuo ente determinado comportamiento considerado impropio, peligroso o ilegal. En este sentido, el concepto de sanción puede ser entendido de dos maneras distintas, aunque similares y conectadas entre sí. Estos dos sentidos son básicamente e, jurídico y el social, contando cada una con elementos particulares.

ACUERDO DE FELICITACIÓN POR CARGO OBTENIDO

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE IBARRA

CONSIDERANDO

Que: el señor ingeniero MIGUEL ÁNGEL LOZANO, imbabureño, destacado dirigente estudiantil, fue designado para conformar el Consejo de Participación Ciudadana Control Social mediante concurso de méritos y oposición.

Que: es deber del Gobierno Autónomo Descentralizado De San Miguel de Ibarra reconocer los logros alcanzados.

ACUERDA:

- Exteriorizar la felicitación y reconocimiento público al ingeniero Miguel Ángel Lozano, por alcanzar tan merecida designación.

Ibarra, diez de julio de dos mil catorce

Ing. Álvaro Castillo
ALCALDE

Lic. Hugo Chamorro
VICEPRESIDENTE CONCEJO

6.6. EL CERTIFICADO

Es un documento utilizado para probar algún hecho o acreditar ciertos méritos personales. Su uso es muy variable, existen certificados de nacimiento, estudios, títulos, residencia, médico, honorabilidad, empleo, estado civil, defunción, entre otros.

Partes del certificado

❖ Encabezamiento

Se escribe en la parte superior del papel, en letras mayúsculas sostenidas haciendo constar el nombre de la empresa en unos casos y luego nombres, apellidos y cargo del otorgante que se convierte en el representante de la empresa que certifica.

❖ Cuerpo

Se empieza con la palabra *CERTIFICA* o *CERTIFICO*, escritas con letras mayúsculas, centralizadas y seguidamente se dejan dos o tres espacios interlineales para exponer el objetivo que motiva la redacción del certificado, generalmente inicia con la palabra “que”.

❖ Conclusión

Conocida también como “facultad”.

Es considerada la parte más sobresaliente del certificado por que hace constar la voluntad del otorgante para que este sea utilizado de acuerdo a las necesidades del interesado.

❖ Fecha

En el certificado la fecha se ubica siempre al finalizar el texto y se debe hacer constar obligatoriamente el nombre de la localidad.

Redacción del certificado

- ✓ **El estilo** del certificado debe caracterizarse por su claridad, precisión y discreción.
- ✓ **La claridad** consiste en la comprensión inmediata del documento.
- ✓ **La precisión** nos señala que debemos expresar lo que sea pertinente (lo que corresponde), sin divagar.
- ✓ **La discreción** significa recomendar, ponderar con prudencia al favorecido, en el caso del certificado recomendatorio.

Clasificación del certificado

❖ Según el otorgante

- a) **Certificados públicos:** son otorgados por una autoridad.
- b) **Privados:** Son emitidos por particulares como el representante de una firma comercial o una oficina.

❖ Según el contenido

- a) **Informativos:** Que objetivamente aseveran los detalles de un hecho, en forma objetiva, sin pronunciarse sobre ello.
- b) **Recomendatorios:** Son los que poseen características subjetivas, porque el otorgante expresa favorables opiniones acerca del

interesado.

❖ **Según la finalidad**

- a) **Generales:** Son los que se aplican a cualquier fin, por lo general se usa en ellos la siguiente frase; “para los fines que el interesado estime conveniente”
- b) **Especiales:** Son los que se emiten con un propósito determinado, especificando el fin para lo cual han sido extendidos, por ejemplo, solicitar rebajas de pasajes.

❖ **Certificado de asistencia**

Como su nombre lo indica es un documento que certifica la asistencia de una persona a un curso, seminario o algún evento que tenga que asistir por cuenta propia o por petición o envío de la empresa.

❖ **Certificado bancario**

El certificado bancario es un documento otorgado por la institución bancaria o financiera.

Como prueba de la solvencia de un individuo, cuando una persona realiza una solicitud de crédito el certificado es la clave para su aprobación o para que la nieguen.

❖ **Certificado de ingresos**

El certificado de ingresos así como los estados financieros básicos, deben ser realizados como cualquier otro trámite crediticio de forma personal, este documento debe certificar el ingreso mensual y los estados

financieros básicos del solicitante.

❖ **Certificado mixto**

Documento mediante el cual se da a conocer varios tópicos, es decir se redacta dentro del mismo formato, el que se combina honorabilidad, trabajo e ingresos.

Se sugiere redactar la honorabilidad en el primer párrafo, el trabajo en el segundo y los ingresos en el tercero. Antecedidas de la palabra “que” como conector.

❖ **Certificado de trabajo**

Documento mediante el cual se hace constar todos los datos relativos a la historia de la relación laboral, de cualquier empleado; cargo, tiempo de servicio, desempeño, e motivo de salida, entre los principales datos.

❖ **Certificado de ingresos o remuneración**

En este documento consta la remuneración que percibe un empleado, la categoría y función, puede ser simple o compuesto.

- El simple consta únicamente el valor total.
- El compuesto se describe la remuneración mes a mes o también se puede señalar si se incluye horas extras, beneficios de ley o cualquier otra situación especial como bonos y becas entre otros.

❖ **Certificado de honorabilidad**

Como su nombre lo indica es utilizado para determinar la

honorabilidad y la **honradez** de un individuo, en el cual se puede hacer constar las cualidades de una persona por ejemplo:

- ✓ Don de gentes, responsabilidad, puntualidad, entre otras.

- **Certificados especiales**

Se consideran especiales porque contienen datos específicos que se solicitan por parte de los interesados con la finalidad de cumplir trámites o expedientes.

Recomendaciones del certificado

- ✓ Escribir en concordancia de género y número
- ✓ Iniciar la redacción con el motivo que impulsa a escribir
- ✓ Controlar el desorden de ideas
- ✓ La fecha al final



EGEALI CONSTRUCTORES
DIRECCIÓN: BOLÍVAR 2-48 Y PEDRO MONCAYO TELF.: 0625950615
IBARRA-ECUADOR

Economista Fernando Ponce, GERENTE

CERTIFICA

Que, el señor JORGE ANIBAL LIMA MORALES, con cédula de ciudadanía 0400078325, trabaja como VENDEDOR desde el 01 de enero. 2013 y continúa.

Durante este tiempo, ha demostrado ser eficiente, responsable y puntual en la realización de su función.

Faculta al interesado conceder a esta certificación el uso que estime conveniente excepto trámites judiciales.

Ibarra, 12 de julio 2014

Atentamente,

Ec. Fernando Ponce

Cecilia M.

6.7. LA CONVOCATORIA

Es una comunicación breve, se hace por escrito a los miembros de una entidad a fin de que concurran a un acato, sesión o asamblea.

Características de la convocatoria

- Nombre de la institución que realiza la convocatoria
- Personas a las que están dirigidas las convocatorias
- Fecha, hora y lugar que se realizará el evento
- Orden del día
- Fecha en se redacta la convocatoria
- Firma de la persona responsable
- Función de la persona que convoca

Contenido

1. La palabra citación o convocatoria al centro del documento
2. A quien se cita
3. Para que se cita: sesión, asamblea entre otros.
4. Para cuando se convoca: día y hora
5. Lugar de la reunión
6. Lugar y fecha de la convocatoria
7. Firma de quien convoca

Tipos de convocatorias

- ✓ Citaciones
- ✓ Licitaciones
- ✓ Inscripciones de matrículas
- ✓ acuartelamiento



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE *IBARRA*

CONVOCATORIA

Por disposición del señor Concejal se convoca a los Coordinadores departamentales, a sesión ordinaria, a realizarse el 22 julio, a las 16:00, en la sala de sesiones de la alcaldía, para tratar lo siguiente:

ORDEN DEL DÍA

1. Constatación de la asistencia
2. Lectura y aprobación del anta anterior
3. Presentación del proyecto para asfaltado “Azaya”

Ibarra, julio 15 de 2014

Esther Garrido
SECRETARIA

Dr. Luis Manrique _____

Lic. Teresa Manosalvas _____

Dr. Fernando Aulestia _____

MSc. Marco Maldonado _____

Sr. Estuardo López _____

6.8. EL ACTA

Es la constancia escrita, más importante que tiene una entidad, en ella se describen cronológicamente los acontecimientos, actividades decisiones que se adoptan, el movimiento de sus socios, en fin la historia permanente de una entidad. Debe ser cuidadosamente conservada y se registra en un libro de actas o en un empastado con hojas foliadas, que por ninguna razón deben ser sustraídas o retiradas; de ocurrir esta situación constituye un delito.

Partes del acta

- Número del acta
- Lugar, fecha y hora de inicio o apertura de la reunión
- Clase de reunión; ordinaria, extraordinaria o de asamblea
- Nombre de la entidad
- Nombre del presidente y secretario
- Quórum
- Aprobación del acta de la sesión anterior, si hubo correcciones deben anotarse
- Resumen de los informes presentados, con las recomendaciones y acciones que se resuelven en cada caso
- Texto completo de las proposiciones presentadas y que hayan sido secundadas; nombre de los proponentes y la acción a cumplir
- Resultados de las votaciones, indicando claramente; votos afirmativos, negativos, en blanco, abstenciones y si fue votación secreta o no.
- Hora de clausura
- Firmas del presidente y secretario

NOTA: Las actas se firman luego de ser aprobadas, es decir en la próxima sesión.

Características

- Las actas deben recoger la información de manera detallada, completa y clara, para poder localizarlas fácilmente.
- El acta debe dejar constancia de lo más importante en el transcurso de la reunión, pero cuando existe cualquier contraste de opiniones es oportuno señalar.
- Las actas deben redactarse en tiempo pasado porque contienen el resumen de hechos o acontecimientos que ya sucedieron.

Recomendaciones para preparar el acta

- El acta debe transcribirse conforme la intervención de cada uno de los participantes. El secretario no puede añadir opiniones personales al acta.
- Se verificará la escritura en los nombres de las personas para que aparezcan escritos correctamente en el acta.
- Las cantidades de dinero se escriben en letras, comenzando la letra inicial con mayúscula seguidas de la cantidad en cifras entre paréntesis.
- 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.

OBLIGACIONES DE LA SECRETARIA

- Constatar la existencia del quórum reglamentario;
- Dar lectura del Orden del Día;
- Dar lectura de la sesión anterior;
- Anotar las observaciones que se hicieron al acta de la sesión anterior;
- Dar lectura de las comunicaciones recibidas;
- Copiar las mociones que sean presentadas y repetirlas a solicitud del presidente;
- Recibir y proclamar los resultados de las votaciones, previa su debida comprobación;
- Ayudar a la presidencia en lo que sea necesario para el mejor desenvolvimiento de la asamblea:
- Redactar de la mejor manera y con claridad el acta correspondiente con exactitud a o tratado;
- Redactar y firmar las actas una vez aprobadas, junto con quien presidio la respectiva asamblea:
- Preparar materiales como carpetas personales o documentos que puedan ser solicitados por los integrantes de las reuniones;
- Tener adecuada la sala de sesiones con equipos instalados y (refrigerio si fuera necesario)

Clases de reuniones

❖ Sesión consecutiva

Es la reunión que se realiza para formar la organización y se la realiza por una sola vez.

❖ **Sesión ordinaria**

Es la reunión en la que se debaten diversos asuntos consignados en el Orden del Día y que sesiona regularmente en periodos ya establecidos en sus estatutos y Reglamentos. Generalmente se realizan de acuerdo a las necesidades de la empresa, semanal o mensualmente.

❖ **Sesión extraordinaria**

Es la reunión deliberante de una entidad y en la que se debate un solo punto de orden, considerando como específico y en la cual no se pueden tratar asuntos varios.

También se convoca a sesión extraordinaria por uno o muy poco asuntos de vital importancia o urgencia, previa convocatoria para este fin.

Clases de actas

- ✓ Acta de finiquito
- ✓ Acta de reunión o sesión
- ✓ Acta de trabajo
- ✓ Acta de asamblea
- ✓ Acta de entrega y recepción

ACTA DE JUNTA GENERAL DE DIRECTIVOS Y PROFESORES
SESIÓN ORDINARIA
Acta 2 - 2013

En la Unidad Educativa “Ibarra”, a diecisiete de julio de dos mil catorce, previa convocatoria se reunieron los Directivos y Profesores, con el fin de tratar el siguiente orden del día: 1. Lectura y aprobación del acta de sesión anterior.- 2. Entrega y exposición de informes de áreas y gestiones.- 3.Elección Consejo Directivo año lectivo 2013-2014.- A las 08:00 inicia la Junta General de Directivo y Profesores, secretaría constata el quórum, asisten 73 profesionales y 3 inasistencias que son el MSc. Carlos Tamayo, Dr. Estuardo Alvarado y Lic. Raúl López, se aprobó el orden del día. En el primer punto por mayoría se aprobó el acta sin ninguna observación.-2 La señora Rectora presento el informe correspondiente al Rectorado en el cual hizo hincapié a que estos deben estar bien elaborados y que para las exposiciones se presente una síntesis de ellos.- A continuación dio a conocer su informe Vicerrectorado, en el cual recalco los avances grandes que ha tenido la institución en la formación académica de las estudiantes e hizo un llamado para que esto se siga manteniendo y el establecimiento alcance los reconocimientos de las diferentes instancias que velan por la educación de los niños y jóvenes.- Seguido de esto hicieron las exposiciones de los informes áreas y gestiones.- 3.- Elección del Consejo Directivo se nominaron a diferentes docentes para alcanzar las dignidades de vocales principales y suplentes entre los cuales figuraron MSc. Luis Soto, Dr. Miguel Crespo, Lic. Yadira Cervantes, Ing. Pedro Recalde, Lic. María Augusta Dávila y Lic. Marco Méndez, quienes por votación de la mayoría quedaron de la siguiente manera: Vocales principales MSc. Luis Soto Primer Vocal, Dr. Miguel Crespo Segundo Vocal, Lic. Yadira Cervantes Tercer Vocal, Vocales suplentes: Ing. Pedro Recalde, Lic. María Augusta Dávila y Lic. Marco Méndez, la autoridad de la institución toma la promesa a los nuevos

integrantes del Consejo Directivo y comunica que sus funciones entraran en vigencia a partir del año lectivo 2013-2014.- Finalizó la sesión a las 12:30 y la señora rectora agradeció la presencia de los participantes a la Junta.

Dra. María Salgado
RECTORA

Ing. Dolores Coronado
SECRETARIA

6.7. IMPACTOS

6.7.1. Impacto Social

Con la elaboración del manual se aspira dar un aporte positivo al sector secretarial y administrativo, podrán adquirir conocimientos, los mismos que mejorarán la redacción oficial, que al contener normas y técnicas permitirán que este sector realice una redacción de calidad.

6.7.2. Impacto Educativo y Pedagógico

Al utilizar técnicas que me permitieron desarrollar el proceso de enseñanza- aprendizaje elabore un manual explicativo, elaborado con técnicas sencillas y prácticas que será de fácil asimilación para las secretarias, dichos conocimientos les permitirá desenvolverse de manera más eficiente.

6.7.3. Impacto Ecológico

Mi aporte al sector ecológico es incentivar a las secretarias y personal administrativo, a utilizar medios de comunicación tecnológicos como correos electrónicos y páginas web, para lograr una comunicación efectiva, rápida y eficaz, sensibilizando al ahorro de papel, evitando su desperdicio por causa de la elaboración de documentos impresos innecesariamente, de esta manera se aportará al cuidado y mejoramiento de nuestro planeta impidiendo la tala indiscriminada de árboles.

6.8. Difusión

La difusión de este trabajo se lo realizará mediante la entrega del manual en cada una de las instituciones educativas fiscomisionales de la

ciudad de Ibarra; además se realizará una socialización del mismo con un especialista conocedor del tema a tratarse.

6.9. Bibliografía

Almeida, M., (2006). *Manual secretarias comercio y administración*. Madrid: Mundi Prensa.

Arteaga Basurco,, C. (2008). *Investigación científica*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Barriga Arceo, F., (2006). *Estrategias docentes para aprendizaje significativo & constructivista*. México: Graw-Hill.

Bastos Boubeta, M., (2006). *Gestión administrativa*. Madrid: Ideas Propias S.L. Vigo.

Cardenas, J., (2004). *Redacción computarizada*. Lima: Palo Miño.

Cisneros, M., (2007). *Redacción Técnica*. Buenos Aires: Kapelusz.

Cloninger, S., (2006). *Teoría de la personalidad*. México: Pearson Education.

Dietrich Von, H., (2010). *Qué es filosofía*. Madrid: Encuentro S.A.

Dogbert, D., (2008). *Manual top secret de gestión empresarial*. Barcelona: Granica S.A.

Fernández de la Torriente, G., (2005). *La comunicación escrita*. Madrid: Norma.

Goleman, D., (2010). *Inteligencia emocional*. Madrid: Kairós S.A.

Guerrero Jiménez, G., (2006). *Ortografía y composición*. Loja: Universidad Particular de Loja.

Guerrero Jiménez, G., (2008). *2008*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.

Jaramillo, A., (2005). *Redacción y documentación comercial*. Guayaquil: Alpha.

Klingler&Vadillo., (2008). *Psicología cognitiva*. México: Mexicana.

Krech, D., (2005). *Psicología social*. Nueva York: Mc. Graw - Hill.

Marín, F., (2009). *Redacción práctica 1*. Madrid: Pearson.

- Martín Vivaldi, G., (2005). *Curso de redacción*. España: Paraninfo.
- Martínez Guillen, M., (2013). *Gestión empresarial*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Parra, M., (2006). *Como se produce el texto*. Bogotá: Cooperativa magisterio.
- Rodríguez Mendoza., (2009). *Pedagogía ciencia o disciplina*. Miño S.A.
- Rojas, D., (2010). *Redacción oficial estructurada*. Bogotá: MC. Graw Hill.
- Sánchez Barranco, A., (2007). *Historia de la Psicología*. Madrid : Piramide.
- Sánchez Pérez, F., (2007). *Redacción avanzada*. México: Pearson Educación.
- Sánchez, L., (2006). *Saber escribir*. Madrid: MC. Graw Hill.

6.10. Lincografía

- Comunicación y Redacción Eficaz* (2014, 4 de enero) Recuperado de www.iuean.edu.ar/cursos_seminarios/redaccion_eficaz.asp
- Conceptos de comunicación* (2014, 21 de agosto) Recuperado <http://www.definicionabc.com/comunicacion/ortografia.php>
- Conceptos de gramática* (2014, 21 de agosto) Recuperado <http://www.definicion.de/gramatica/>
- Constanza Aravena (2014, 4 de enero) *La comunicación* Recuperado de <http://constanza-aravena.blogspot.com>
- El oficio* (2014, 4 de enero) Recuperado de www.es.wikipedia.org/wiki/Oficio.
- Fundamentos para la redacción de los trabajos de investigación* (2014, 20 de enero) Recuperado de <http://new.aulafacil.com>
- Hernández, A. (2007) *Técnicas de investigación* Recuperado de <http://www.geocities.ws/roxloubet/orientacionmetodologica.html>
- La redacción* (2014,4 de enero) Recuperado de <http://aprendiendo-enelaulamas.blogspot.com/2013/06/la-redaccion-y-el-texto.html>

La redacción oficial (2014, 4 de enero 2014) Recuperado de www.secretariasecuador.com

Modelos pedagógicos hacia una escuela del desarrollo integral (2014, 20 de enero) Recuperado de <http://www.monografias.com>

Redacción oficial (2014, 8 de agosto) Recuperado <http://redaccionoficial.blogspot.com>

Teorías técnicas de redacción (2014,29 de septiembre) Recuperado <http://producciondetextosescritos.blogspot.com>

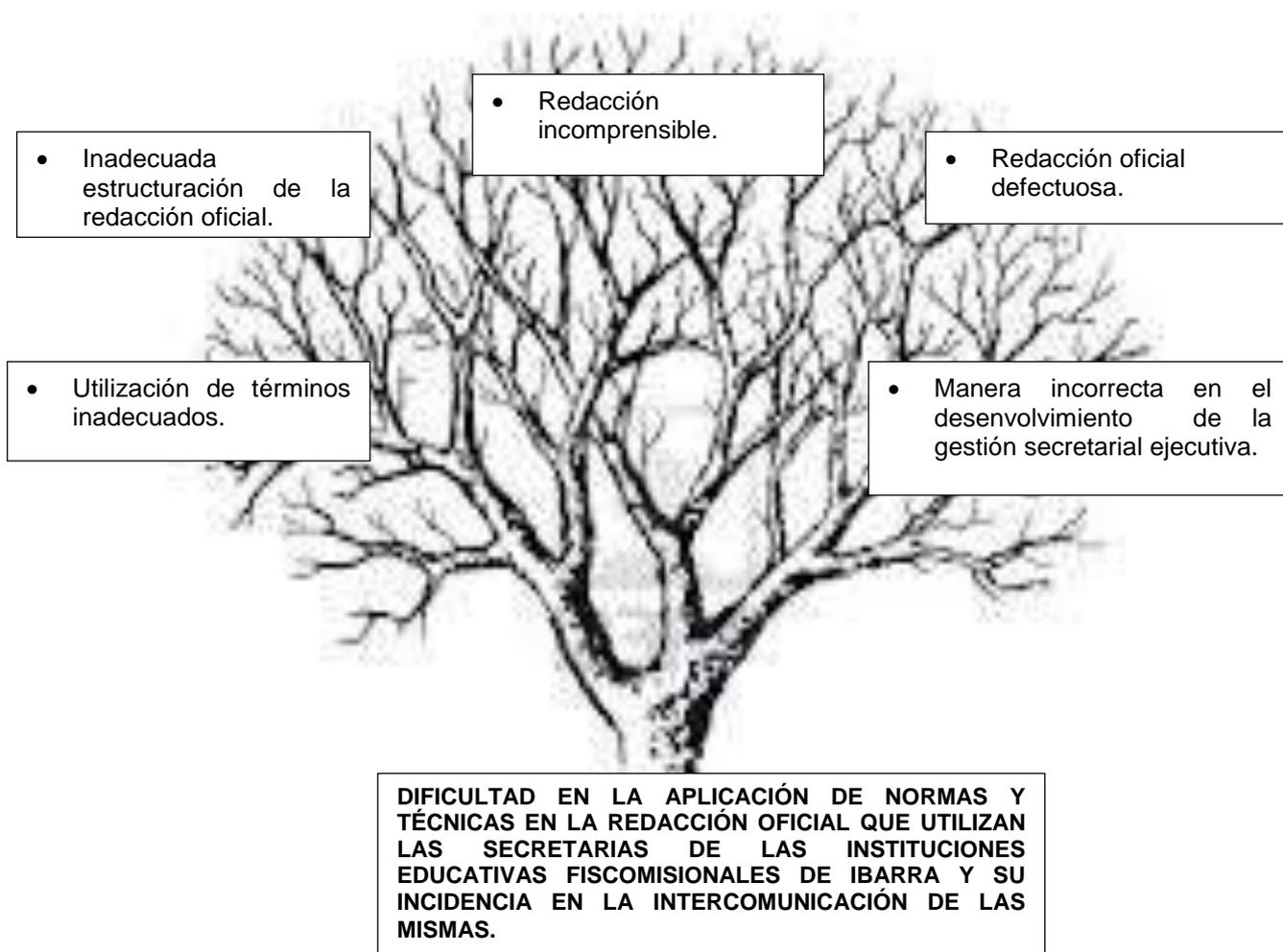
Wikipedia, (2014, 20 de enero) Recuperado de http://es.wikipedia.org/wiki/Filosof%C3%ADa_del_lenguaje

ANEXOS

ANEXO 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS

EFFECTOS



CAUSAS



ANEXO 2
MATRIZ DE COHERENCIA

<p>TEMA:</p> <p>LA REDACCIÓN OFICIAL QUE UTILIZAN LAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISIONALES DE LA CIUDAD DE IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA INTERCOMUNICACIÓN DE LAS MISMAS. EN EL AÑO 2014.</p>	<p>OBJETIVOS:</p> <p>Determinar si la redacción oficial que utilizan las secretarias de las instituciones educativas fiscomisionales de la ciudad de Ibarra influye en la intercomunicación de las mismas.</p>
<p>INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuáles son las cualidades de redacción que tienen las secretarias de las instituciones educativas fiscomisionales de Ibarra? ➤ ¿Cómo contribuirá la selección de información sobre el tema, que permita solucionar la problemática y elaborar los contenidos de la propuesta? ➤ ¿La elaboración de un manual de técnicas y normas para la elaboración de correspondencia oficial, permitirá disminuir las falencias existentes? ➤ ¿De qué manera servirá socializar la propuesta con especialistas? 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosticar cuáles son las cualidades de redacción que tienen las secretarias de las instituciones educativas fiscomisionales de Ibarra. ➤ Seleccionar información sobre el tema, que permita solucionar la problemática y elaborar los contenidos de la propuesta. ➤ Elaborar un manual de técnicas y normas para la elaboración de la correspondencia oficial, que permita disminuir las falencias existentes. ➤ Socializar la propuesta con especialistas



ANEXO 3
FORMATO DE LA ENCUESTA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Faculta De Educación Ciencia y Tecnología

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISIONALES DEL CANTÓN IBARRA SOBRE LA REDACCIÓN OFICIAL.

Objetivo: Esta encuesta ayudará a recabar información referente al grado de práctica y conocimiento de Correspondencia Oficial, que se maneja dentro de las instituciones Educativas Fiscomisionales de Ibarra.

1. ¿Considera usted que la calidad de redacción de una secretaria debe ser?

Muy Buena	()	Buena	()
Regular	()	Mala	()

2. ¿Cree usted que la creatividad es importante a la hora de redactar documentos?

Siempre	()	Casi siempre	()
Rara vez	()	Nunca	()

3. ¿Considera usted importante que las secretarias se actualicen y capaciten en técnicas de redacción oficial y gestión secretarial ejecutiva?

Mucho	()	Casi siempre	()
Poco	()	Nada	()

4. ¿Al escribir cualquier tipo de documento tiene dificultad de aplicar ortografía especialmente las reglas de puntuación?

Muy importante	()	Importante	()
Poco importante	()	Nada importante	()

5. ¿Considera importante que los documentos sean escritos con naturalidad?

Siempre	()	Casi siempre	()
Rara vez	()	Nunca	()

6. ¿Cree usted que tener un amplio léxico es?

Muy importante	()	Importante	()
Poco importante	()	Nada importante	()

7. ¿Considera usted que al escribir con sentido lógico y cronológico los documentos son más comprensibles?

Siempre () Casi siempre ()

Rara vez () Nunca ()

8. ¿Cree usted que al utilizar frases o expresiones con distinción y claridad en la comunicación los mensajes o documentos serán comprendidos de mejor manera?

Siempre () Casi siempre ()

Rara vez () Nunca ()

9. ¿Cree usted que la amabilidad y cortesía es indispensable en la correspondencia oficial?

Siempre () Casi siempre ()

Rara vez () Nunca ()

10. ¿Considera usted que al momento de comunicarse los mensajes deben ser concisos sencillos, cortos y claros?

Siempre () Casi siempre ()

Rara vez () Nunca ()

11. ¿Cree usted que la comunicación a través del internet ayuda a optimizar recursos como el tiempo y papelería?

Siempre () Casi siempre ()

Rara vez () Nunca ()

12. ¿Cree usted que el dominio de canales virtuales de comunicación en una institución educativa debe ser?

Muy Buena () Buena ()

Regular () Mala ()

Rara vez () Nunca ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4
CERTIFICADO VALIDACIÓN ABSTRACT



Ibarra 19 de enero de 2015

MSc. RAYMUNDO LOPEZ
DECANO DE LA FACULTAD FECYT

Presente.-

Reciba un cordial saludo de parte de Academic English, por medio del presente nos dirigimos a usted para certificar que ha sido revisado y corregido el "Abstract" del trabajo de grado con título: "LA REDACCIÓN OFICIAL QUE UTILIZA LAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISIONALES DE LA CIUDAD DE IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA INTERCOMUNICACION DE LAS MISMAS EN EL AÑO 2014", trabajo realizado por la autora, MUENALA SUAREZ CECILIA MARIA.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad. El interesado puede hacer uso de la presente como estima conveniente.

Atentamente.-

19-01-2015
PERITO TRADUCTOR
CALIFICADO Y ACREDITADO DE LA FUNCIÓN JUDICIAL
Emmanuel Ige
ABIMBOLA EMMANUEL IGE
C.I. 1751744531



Abimbola Ige
1751744531
Perito Traductor Autorizado por la Función Judicial

ANEXO 5

FOTOGRAFÍAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES INVESTIGADAS



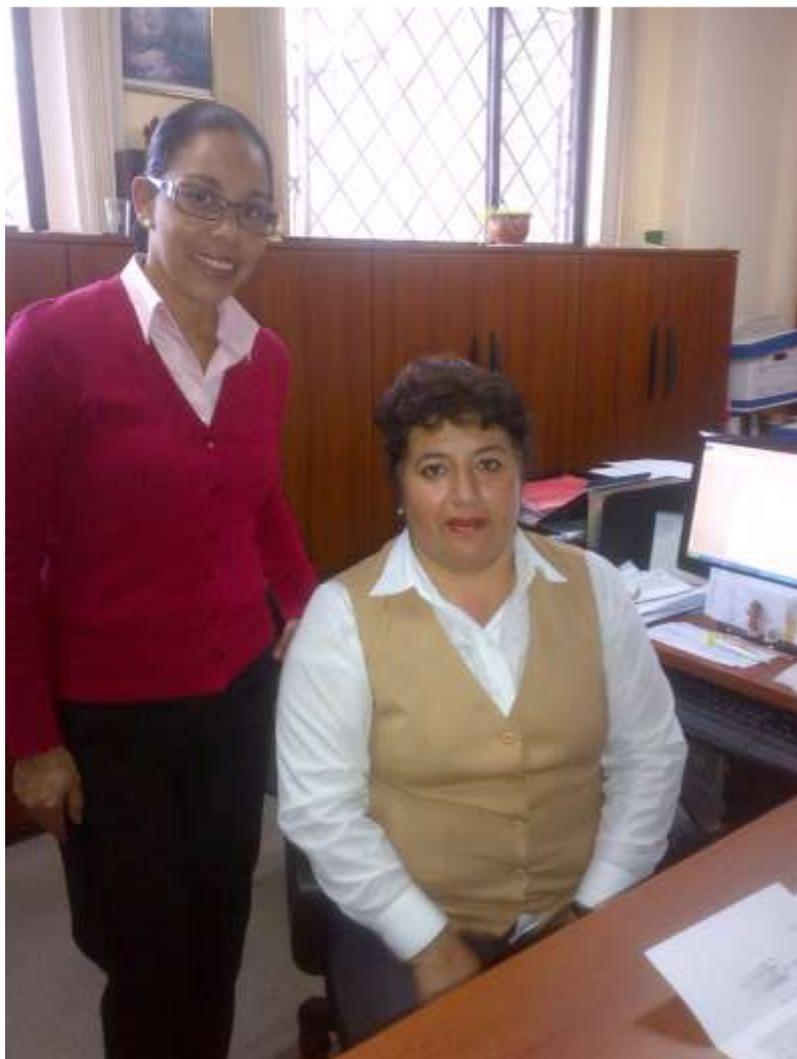
Secretaria Unidad Educativa Nuestra Señora de Fátima

ANEXO 6
FOTOGRAFÍAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES
INVESTIGADAS



Secretaria UNEDI

ANEXO 7
FOTOGRAFÍAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES
INVESTIGADAS



Lic. Ximena Gudiño Secretaria Unidad Educativa Fiscomisional Sánchez y
Cifuentes

ANEXO 8
FOTOGRAFÍAS AUTORIDADES DE LAS INSTITUCIONES
INVESTIGADAS



MSc. Mireya Cerpa Rectora Unidad Educativa Fiscomisional Sánchez y
Cifuentes



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA INIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional determina la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO

Cédula de Identidad	1002689253
Apellidos y Nombres	Muenala Suárez Cecilia María
Dirección	Lucila Benalcázar 6-51 y Tobías Mena
Email	mariaceciliaagha@yahoo.es
Teléfono Fijo	062545268
Teléfono Móvil	0985548970

DATOS DE LA OBRA

Título	"LA REDACCIÓN OFICIAL QUE UTILIZAN LAS SECRETARIAS DE LA INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISIONALES DE LA CIUDAD DE IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA INTERCOMUNICACIÓN DE LAS MISMAS, AÑO 2014"
Autor	Muenala Suárez Cecilia María
Fecha	30/01-2015
Programa	Pregrado
Título por el que se aspira	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
Director	MSc. Gladys Cisneros

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Cecilia María Muenala Suárez, con cédula de identidad N°. 1002689253, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la Publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y

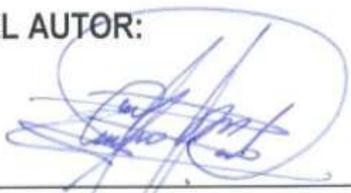
uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la ley de educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular del derecho patrimonial, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

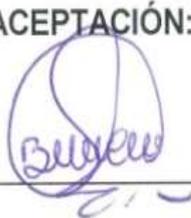
Ibarra, a los 30 días del mes de enero de 2015

EL AUTOR:



Firma
Muenala Suárez Cecilia María
C.I. 1002689253

ACEPTACIÓN:



Firma
Cargo: Jefe de Biblioteca



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Cecilia María Muenala Suárez, con cédula de identidad N°. 1002689253, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: **"LA REDACCIÓN OFICIAL QUE UTILIZAN LAS SECRETARIAS DE LA INSTITUCIONES EDUCATIVAS FISCOMISIONALES DE LA CIUDAD DE IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA INTERCOMUNICACIÓN DE LAS MISMAS, AÑO 2014"**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma
Muenala Suárez Cecilia María
C.I. 1002689253

Ibarra, enero de 2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DECLARACIÓN

Yo, **CECILIA MARÍA MUENALA SUÁREZ**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; y que este no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las leyes de propiedad intelectual, reglamentos y normatividad vigente de la Universidad Técnica del Norte.

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a blue circular stamp, positioned above a horizontal line.

Firma
Muenala Suárez Cecilia María
C.I. 1002689253