



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ANÁLISIS DE LA REDACCIÓN OFICIAL Y PARTICULAR, SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN PEDRO DE PIMAMPIRO, EN EL PERIODO DE NOVIEMBRE 2014 A MARZO 2015”. PROPUESTA “GUÍA DE REDACCIÓN OFICIAL”.

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

AUTORA:

Chachalo Cruz Elsa Marcela

DIRECTOR:

MSc. Pablo Pillajo

Ibarra, 2015

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado 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 del Trabajo de Grado con el siguiente tema: **“ANÁLISIS DE LA REDACCIÓN OFICIAL Y PARTICULAR, SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN PEDRO DE PIMAMPIRO, EN EL PERIODO DE NOVIEMBRE 2014 A MARZO 2015”.** **“PROPUESTA GUÍA DE REDACCIÓN OFICIAL”.** Trabajo realizado por la señorita egresada **CHACHALO CRUZ ELSA MARCELA**, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

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



MSc. Pablo Pillajo

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Al haber concluido con este trabajo investigativo, hago mi más efusivo y sincero agradecimiento en especial a Dios por darme la oportunidad de ver la luz y conocer lo hermoso de su creación, a mi Hijo Carlitos, el ser más importante de mi vida, quien me ha dado la felicidad de conocer el significado de la palabra Mamá y a mis padres doblemente padres quienes son el sustento permanente para seguir adelante esforzándome y culminar con éxito este nuevo paso en mi vida profesional.

Marcela Ch.

AGRADECIMIENTO

Un ferviente agradecimiento y estima para los Docentes de la Universidad Técnica del Norte que con su ética profesional vertieron todo su apostolado en mi mente y han hecho que los conocimientos impartidos se reflejen en este Trabajo.

Al Magister Pablo Pillajo, Director de Trabajo de Grado, quien supo acertadamente guiarme en este Trabajo, sacrificando su tiempo y esfuerzo hasta llegar a su culminación, compartiendo su profundo conocimiento, en el campo más fértil, como una generosa contribución para mi formación personal y profesional, para alcanzar el fortalecimiento intelectual, ético y profesional que se pondrá de manifiesto día a día en el campo laboral. QUE DIOS LOS BENDIGA A TODOS.

Marcela Ch.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE GENERAL | v |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT | ix |
| INTRODUCCIÓN..... | x |
| | |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1. ANTECEDENTES | 1 |
| 1.1.1. Misión..... | 2 |
| 1.1.2. Visión | 2 |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.4. DELIMITACIÓN..... | 3 |
| 1.4.1. Delimitación espacial..... | 3 |
| 1.4.2. Delimitación temporal..... | 4 |
| 1.5. OBJETIVO | 4 |
| 1.5.1. Objetivo general | 4 |
| 1.5.2. Objetivos específicos | 4 |
| 1.6. JUSTIFICACIÓN | 4 |
| 1.6.1. Factibilidad..... | 5 |
| | |
| CAPÍTULO II..... | 6 |
| 2. MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| 2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 6 |
| 2.1.1. Fundamentación Ontológica..... | 6 |
| 2.1.2. Fundamentación Psicológica..... | 7 |
| 2.1.3. Fundamentación Filosófica..... | 8 |
| 2.1.4. Fundamentación Pedagógica..... | 9 |

| | |
|--|----|
| 2.1.5. Comunicación | 9 |
| 2.1.6. Bases teóricas..... | 14 |
| 2.1.7. Técnicas de redacción | 18 |
| 2.1.8. Objetivos de técnicas de redacción | 20 |
| 2.1.9. Elementos básicos de las técnicas de redacción..... | 21 |
| 2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL | 47 |
| 2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS..... | 48 |
| 2.4. SUBPROBLEMAS..... | 51 |
| 2.5. MATRÍZ CATEGORIAL | 53 |
| | |
| CAPÍTULO III..... | 55 |
| 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 55 |
| 3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 55 |
| 3.1.1. Investigación Descriptiva..... | 55 |
| 3.1.2. Investigación Documental-Bibliográfica | 55 |
| 3.1.3. Investigación de Campo | 55 |
| 3.1.4. Investigación Propositiva..... | 56 |
| 3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN | 56 |
| 3.2.1. Método Deductivo | 56 |
| 3.2.2. Método Inductivo | 56 |
| 3.2.3. Método Estadístico..... | 57 |
| 3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGATIVAS | 57 |
| 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 57 |
| 3.4.1. Población | 57 |
| | |
| CAPÍTULO IV | 58 |
| 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 58 |
| | |
| CAPÍTULO V | 68 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 68 |
| 5.1. CONCLUSIONES..... | 68 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 69 |

| | |
|---|-----|
| CAPÍTULO VI | 70 |
| 6. PROPUESTA ALTERNATIVA | 70 |
| 6.1. TEMA DE LA PROPUESTA | 70 |
| 6.2. JUSTIFICACIÓN | 70 |
| 6.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA | 71 |
| 6.4. OBJETIVOS | 72 |
| 6.4.1. Objetivo general | 72 |
| 6.4.2. Objetivos específicos | 72 |
| 6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA | 72 |
| 6.6. FACTIBILIDAD | 73 |
| 6.7. IMPACTOS | 125 |
| 6.8. DIFUSIÓN | 125 |
| 6.9. BIBLIOGRAFÍA | 126 |

RESUMEN

El presente trabajo es el resultado de una investigación que tiene como objetivo central indagar de qué manera la redacción de documentos incide la imagen institucional de las secretarías del Municipio de Pimampiro, considerando que la correspondencia es un medio de interrelación entre las personas, utilizada para transmitir por escrito una idea familiar, comercial o institucional, a través de los recursos lingüísticos, técnicos y expresivos, siendo trascendental aplicar reglas ortográficas, normas de redacción y procedimientos para desarrollar un buen estilo de comunicación, con claridad, eficiencia, eficacia y precisión; destacándose además que los resultados obtenidos enfatizaban en la aplicación inadecuada de los preceptos del lenguaje, ortografía, puntuación, acentuación, evidenciándose la incorrecta ejercitación de estrategias y procedimientos inadecuados en la redacción de documentos por la ausencia de normativas iniciándose la elaboración de una propuesta indispensable para alcanzar la coordinación de esfuerzos logrando los objetivos planteados por la institución, donde la comunicación escrita es necesaria para el crecimiento y desarrollo contribuyendo con la calidad del servicio y satisfacción del cliente contribuyendo con el prestigio e imagen institucional. Finalmente se elabora un manual de redacción que viabilizará los procesos administrativos en la institución, particularmente aquellos que no existen en el momento. Esta investigación tiene una relevancia social por la necesidad de presentar una guía que servirá no solo a las personas inmersas en esta propuesta, si no que será una guía a seguir por parte de los individuos que desean conocer más a fondo los formatos de redacción existentes en la actualidad. El presente documento es una herramienta innovadora que pretende motivar a los funcionarios al cambio de actitud y aptitud a través de conocimientos teóricos orientados para seguir la redacción adecuada de diferentes documentos que ayudarán a fortalecer la buena imagen de la Institución. Con esta guía de redacción se desea ampliar la libertad de expresión auténtica y adecuada, en función de la comunicación. Es grato comprobar que se ha producido un avance importante en materia de comunicación escrita. El modelo de antaño ha dejado de influir en los facilistas sentados detrás de un escritorio.

ABSTRACT

This work is the result of an investigation that has as main objective to investigate how the drafting of documents affects the institutional image of the secretaries of the Municipality of Pimampiro, considering that the correspondence is a means of interaction between men, used to transmit writing a family, commercial or institutional idea through the linguistic, technical and expressive resources, being transcendental apply spelling rules, drafting rules and procedures to develop a good writing style, clearly, efficiency, effectiveness and accuracy; also stressing that the results emphasized the misapplication of the rules of language, spelling, punctuation, accentuation, showing the incorrect exercise strategies and inadequate procedures in drafting documents by the absence of regulations initiating the development of an indispensable proposed coordinating efforts to reach achieving the goals set by the institution where written communication is necessary for growth and development contributing to the quality of service and customer satisfaction contributing to the reputation and corporate image. Finally a manual drafting it viable administrative processes in the institution is made, particularly those that do not exist at the time. This research has a social relevance by the need to present a guide that will serve not only to people immersed in this proposal, otherwise it will be a guide to follow by individuals who want to learn more about formats existing wording today. This document is an innovative tool designed to motivate employees to change their attitude and aptitude through theoretical knowledge oriented to follow the proper drafting of different documents that will help strengthen the positive image of the institution. This writing guide you want to expand freedom of authentic and appropriate expression, communication function. It is gratifying to note that there has been significant progress in terms of written communication. The old model has failed to influence the simplistic sitting behind a desk.

INTRODUCCIÓN

La buena imagen de una Institución sea pública o privada en nuestro país se fundamenta mediante organización de diversos trámites, por lo que refleja el fortalecimiento de las Instituciones públicas, mediante la capacitación integral del personal, manuales, y el aprovechamiento de recursos, es por ello, que los integrantes de la sociedad deben formular propuestas reales, sólidas, efectivas, concisas y precisas, para sentirse satisfechos en la construcción de un presente y futuro.

El desarrollo de la propuesta investigativa se fundamenta en tecnificar a las/los participantes en la utilización de sistemas y procedimientos ejecutivos, para saber elaborar documentos de alto nivel gerencial, dentro de la asistencia ejecutiva. Aprender a desarrollar documentos complementarios de uso profesional y personal, para el éxito de cada uno como de su imagen profesional, por intermedio de éstos permitirá reflexionar sobre la necesidad de lograr la superación humana en el diario vivir y desenvolverse efectivamente con seguridad y actitud positiva.

Los Fundamentos teóricos que sustentan la elaboración de una Guía de Redacción, se ha tomado como referencia las categorías fundamentales, mediante éstas se llegó a un enfoque que oriente en forma clara y amplía su estudio.

La situación actual de los formatos de redacción existentes en las secretarías administrativas del GAD del Cantón Pimampiro, se ha evidenciado mediante encuestas dentro de la Institución, la necesidad de diseñar una Guía de Redacción para las secretarías administrativas, por cuanto los formatos no son estandarizados en todas las dependencias, además las encargadas (os) de las secretarías no tienen títulos profesionales acorde al trabajo que desempeñan, conocen en forma general la estructura y estilos de redacción, pero no las técnicas de perfeccionamiento secretarial.

Por tal motivo se propuso una Guía de Redacción Oficial, la cual contribuirá al mejoramiento en los procesos administrativos de la Municipalidad del Cantón Pimampiro.

La forma en que ayudará, el diseño de una Guía de Redacción Oficial para las secretarías administrativas, los manuales o guías, sirven como medios de coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, la información de una organización.

La presente propuesta está en consideración de todos los empleados administrativos y autoridades del GAD de Pimampiro, con seguridad que será de gran ayuda para los encargados de la redacción de documentos y que les permitirá mejorar la calidad de la comunicación escrita en la institución.

Se utilizó el método empírico que a través de encuestas permitió recopilar datos derivados de la población para dar mejoramiento a las comunicaciones; así como también el método estadístico que al recopilar información se ha de tener especial cuidado para garantizar una información completa, correcta con el fin de analizar, elaborar, simplificar lo necesario y se interprete cómoda y rápidamente; de esta manera brindar el conocimiento absoluto de saber elaborar todos los documentos de Secretaría como reflejar la mejor imagen personal, a nivel profesional y humano.

El objetivo principal del presente trabajo investigativo se refiere a estandarizar los Formatos de Redacción para Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pimampiro, que permita perfeccionar los esquemas de comunicación escrita en la Institución.

Las variables principales del tema de estudio es la falta de expresiones lingüísticas, formatos no estandarizados en las dependencias de la

Institución y Elaborar una Guía de Redacción. La unidad de estudio se basa en un universo de sesenta y cinco personas, las cuales cincuenta corresponden a los usuarios, y quince a las secretarías.

Este trabajo de investigación contiene seis capítulos distribuidos así:

El Capítulo Primero: contiene el Problema, antecedentes, el planteamiento del problema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos tanto general como los específicos y la justificación.

El Capítulo Segundo, recoge el marco teórico que sustenta el contenido científico de la tesis, el glosario de términos, las interrogantes de las preguntas directrices y la matriz categorial.

El Capítulo Tercero, consta los tipos de investigación como: descriptiva, propositiva, documental y de campo, los métodos utilizados en la elaboración del trabajo fueron analítico, deductivo inductivo y estadístico, la técnica aplicada en el desarrollo del proceso fue la encuesta. Además señala la población de usuarios y muestra.

El Capítulo Cuarto, contiene el análisis e interpretación de resultados obtenidos luego de la aplicación de las encuestas.

El Capítulo Quinto, consta de las conclusiones y recomendaciones que obtuvo el grupo de investigación una vez concluido el trabajo.

El Capítulo Sexto, engloba la propuesta del trabajo, la justificación, objetivos tanto general como específicos, la ubicación sectorial y física de la institución investigada y la factibilidad de la misma.

Constan como Anexos, el árbol de problemas, fotografías del GAD de Pimampiro, del personal que colaboraron en el proceso de las encuestas.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Pimampiro fue elevado a la categoría de cantón, mediante Decreto Legislativo sancionado por el Presidente Jaime Roldós Aguilera el 21 de mayo de 1981, publicado en el Registro Oficial No. 02, del 26 de Mayo de 1981.

El acuerdo menciona varios aspectos, entre los que podemos anotar:

- Que la parroquia de Pimampiro, de la jurisdicción del Cantón Ibarra, ha tenido un desarrollo acelerado en todos sus aspectos, especialmente en lo urbanístico, poblacional, agrícola y comercial.
- Que la nombrada parroquia tiene plena capacidad para administrarse por sí misma, a fin de lograr un desarrollo oportuno y adecuado, en armonía con las exigencias de la época actual; que luego de realizarse un detenido y exhaustivo estudio de diferentes factores, se ha llegado a la conclusión de que es conveniente elevar a la categoría de cantón a la parroquia Pimampiro.
- Que la Comisión Especial de Límites Internos de la República y el Consejo Provincial de Imbabura han presentado informes favorables respecto a tal creación, por lo que desde aquella fecha se empezó a desarrollarse el Municipio del cantón Pimampiro con una asignación,

en ese entonces, de diez millones de sucres (S/.10'000.000,00), con aplicación al Fondo Nacional de Participaciones.

El nombre de GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PIMAMPIRO fue discutido y aprobado en sesiones de concejo del 19 y 26 de enero del 2011.

1.1.1. Misión

La Municipalidad del Cantón San Pedro de Pimampiro es una Institución que planifica el territorio, ejecuta acciones para su desarrollo y es líder en la prestación de servicios para la comunidad, fortalece la identidad cultural local, contribuye al crecimiento socio-económico y a la conservación ambiental.

1.1.2. Visión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro al año 2018 será: Una Institución posicionada interna y externamente, con un modelo de gestión que permite planificar, coordinar y trabajar en equipo de forma cohesionada con sus autoridades y con un sistema de comunicación eficiente, para lograr un desarrollo cantonal sostenible, primando al ser humano; con todas sus dependencias estructuradas de acuerdo a las competencias establecidas en Ley y amparados en un cuerpo de ordenanzas actualizado y moderno. Municipalidad transparente, con su talento humano comprometido, motivado, proactivo y empoderado, con procesos de capacitación y actualización de conocimientos permanentes, que administran el territorio en ambientes confortables con todos los requerimientos de la modernidad y que realizan monitoreo, seguimiento y evaluación de la gestión, para

garantizar servicios competitivos. <http://www.pimampiro.gob.ec/municipio-sp-2384.html>

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este problema fue planteado en consideración de que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro, la buena imagen es fundamentada mediante la organización y ejecución de diversos trámites, por lo que resalta imperativo el fortalecimiento de esta institución.

El conocimiento básico no es suficiente ya que se requiere saber elaborar documentos de alto nivel así como también documentos complementarios de uso profesional y personal, para el éxito de cada uno como de su imagen profesional, por intermedio de éstos permitió reflexionar sobre la necesidad de lograr la superación humana en el diario vivir y desenvolverse efectivamente con seguridad y actitud positiva.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la redacción oficial y particular en la imagen institucional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro?

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Delimitación espacial

Esta investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro.

1.4.2. Delimitación temporal

La investigación se desarrolló desde el mes de noviembre 2014 hasta el mes de marzo del año 2015.

1.5. OBJETIVO

1.5.1. Objetivo general

Potenciar la redacción de documentos oficiales y particulares para mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los antecedentes generales relacionados con la redacción de documentos oficiales y particulares.
- Recopilar información sobre el manejo, mejora y control de documentos.
- Elaborar una guía de redacción de documentos oficiales y particulares para mejorar la imagen institucional.

1.6. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo investigativo se realizó por cuanto es innegable la necesidad de conocer la realidad sobre la imagen institucional de las secretarías frente a la colectividad del cantón Pimampiro, principalmente tomando en cuenta la opinión de autoridades, funcionarios y ciudadanía, para que así se pueda realizar la aplicación de métodos innovados y tecnológicos con respecto a la redacción de documentos dentro del

marco legal, y de esta manera se trató de mejorar la imagen institucional, que afecta directamente al desarrollo empresarial y su rentabilidad y porque es un requisito para la graduación.

Hoy en la actualidad todas las secretarías deben estar capacitadas continuamente ya que en este mundo globalizado que nos encontramos, la competencia es cada vez más difícil ya que los conocimientos y la tecnología avanzan rápidamente.

Los resultados finales permitieron dar solución al problema planteado de estudio, mediante una investigación profunda acerca del análisis de la redacción oficial y particular, específicamente la propuesta de capacitación a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro, y así poder mejorar la imagen institucional de las secretarías. Se realizó a través de las principales herramientas orgánicas y los procesos administrativos conjuntamente con la funcionalidad de los departamentos y la respectiva metodología organizacional.

1.6.1. Factibilidad

La realización del estudio del análisis de la redacción oficial y particular fue posible ya que brindó una mejor calidad de atención al público con eficiencia, eficacia y con mejoramiento continuo, haciendo crecer a la Institución y dando una buena imagen la cual es muy importante para el desarrollo institucional que se mantendrá en crecimiento.

Los materiales utilizados no fueron costosos y por ende la investigación fue viable, como también el lugar de investigación fue cercano y se obtuvo ayuda de la misma.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para realizar la presente investigación fue necesario revisar estudios anteriores relacionados o vinculados con el tema, a fin de buscar algún aporte al mismo, a continuación se mencionan los más relevantes:

“Según ARROYO, Galo. Técnicas de comunicación. (2004, pág. 41) manifiesta que: “Hablar de comunicación, es identificarse con un hecho social propio y exclusivo del ser humano, pues a través del idioma el hombre logra transmitir sus mensajes e intercomunicarse con los demás. El diálogo es el mejor ejemplo de intercomunicación, pues aquí intervienen los dos elementos fundamentales del proceso comunicativo: EL EMISOR y el RECEPTOR; esta intercomunicación, puede ser ORAL o ESCRITA, si interviene EL IDIOMA: mas, si no está presente, esta comunicación será NO VERBAL, aquí interviene todo lo referente al lenguaje corporal, gestual (gestos) y de algunas manifestaciones artísticas como: Pintura, escultura, arquitectura danza. En un simple diálogo identificamos los componentes del proceso de la comunicación: Emisor – mensaje y receptor”.

Una Secretaria Ejecutiva en su doble rol de emisora y receptora de mensajes, enfrenta situaciones en que la comunicación no es satisfactoria, debido a distintas circunstancias.

2.1.1. Fundamentación Ontológica

La presente investigación se apoya en el paradigma exploratorio descriptivo, siendo la Redacción de Documentos interactiva en la relación

funcionario usuario, sustentado filosóficamente en la realidad construida por el hombre.

BUENO, Gustavo. (1991). En su Primer ensayo sobre las categorías de las ciencias políticas, hace referencia al criterio emitido Wolff Clauberg, Le Clerc, y manifiesta que: “La ontología por ser parte de la filosofía que estudia el ser y su existencia en general, surge de la necesidad del conocimiento válido a todo fenómeno y en los conceptos desarrollados para ser llevados a la práctica concreta en los fenómenos físicos y sociales”.

En la redacción de documentos, la fundamentación ontológica, implica a la secretaria e influye en la manera en que se relacionan las entidades que existen; así: La relación entre un fundamento universal (institución) y fundamento particular (funcionario), o la relación entre un evento (funcionario que redacta el documento) y sus participantes (funcionario usuario).

2.1.2. Fundamentación Psicológica

La psicología analiza tres procesos: lo cognitivo, lo afectivo y lo conductual, encargándose de recopilar hechos sobre las conductas y experiencias, incluye el comportamiento del profesional, viéndose reflejada en su expresión oral y escrita.

JUNG, Carl (1995), Libro “El Hombre y sus símbolos”, señala que “El sentimiento es fronterizo con el campo lingüístico, manifestado dentro del proceso comunicativo con la intención, razonamiento, memoria, poder de decisión, imaginación, criterio selectivo, emotividad, atención y comprensión; por ser la redacción un modo de comunicación que mediante el lenguaje escrito está basada fundamentalmente en la psicología”.

JUNG, Carl (1995), también establece que “La redacción es un modo de comunicación mediante el lenguaje

escrito, basada fundamentalmente en la psicología. Es producto de una mente humana, destinado a otra mente humana”.

La redacción desempeña un papel esencial en las relaciones humanas: dentro de lo cultural, económico y social, contiene un evidente sentido de servicio, adaptabilidad y adecuación; debiendo basarse en la innovación de estilos, principios y normas, según las actuales directrices de la psicología aplicada a la adaptación del lector y a los nuevos cambios como la base de la redacción eficaz.

2.1.3. Fundamentación Filosófica

El campo de la investigación se basa en la línea del paradigma crítico – propositivo, destacándose que para redactar es indispensable desarrollar la capacidad de razonamiento y análisis, que posibilitan la identificación de ideas principales y secundarias para que el escrito sea ordenado, claro y coherente.

Según: AROCA PONTÓN, Nhasly Johanna. (2012). Artículo “Técnicas de Redacción y Documentos Comerciales Públicos y Privados”, Tema: “Técnicas de Redacción“, afirma que “La redacción es el acto de poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado, requiere de coherencia ya que el orden de las palabras puede modificar la intención del autor, siendo prioritario organizar nuestras ideas antes de transcribirlas”.
<http://www.slideshare.net/nhaslyarp/tcnicas-de-redaccin-y-documentos-comerciales-pblicos>.

La redacción de documentos administrativos en la sociedad actual requiere de una comunicación abierta, flexible, clara, sencilla y precisa que contribuye al fortalecimiento de las relaciones institucionales, comerciales y laborales, lo que se alcanza mediante un proceso dinámico, en el cual la secretaria aporta fundamentalmente con sus destrezas y

habilidades plasmadas en una redacción coherente, que evidencia su imagen profesional.

2.1.4. Fundamentación Pedagógica

La pedagogía tiene como objeto de estudio a la educación, comprende la formación de las personas como núcleo definitorio del quehacer de los pedagogos, entendiéndose como el esfuerzo sistemático y planificado para modificar o desarrollar el conocimiento, las habilidades y las actitudes a través del proceso de aprendizaje produciéndose un cambio constructivo.

AYERBE ECHEVERRÍA, Pello (2000)., manifiesta que “La Pedagogía tiene como propósito incorporar a los sujetos a una sociedad determinada, que posee pautas culturales propias y características que mediante la acción comunicativa sea verbal o escrita, conlleva implícita la intencionalidad del mejoramiento social progresivo, posibilitando las potencialidades del desarrollo del ser humano”.

Cabe destacar que en los funcionarios del Gobierno Descentralizado del Cantón Pimampiro, las experiencias generadas en la práctica determinan impactos en el desarrollo laboral, proponiendo acciones transformadoras en los contextos donde interactúan.

2.1.5. Comunicación

Según CANDA, Fernando. Secretaria Ejecutiva(2006, Pág. 219), manifiesta que “La comunicación es un elemento central en la vida de las organizaciones empresariales, como lo es de toda la vida social”.

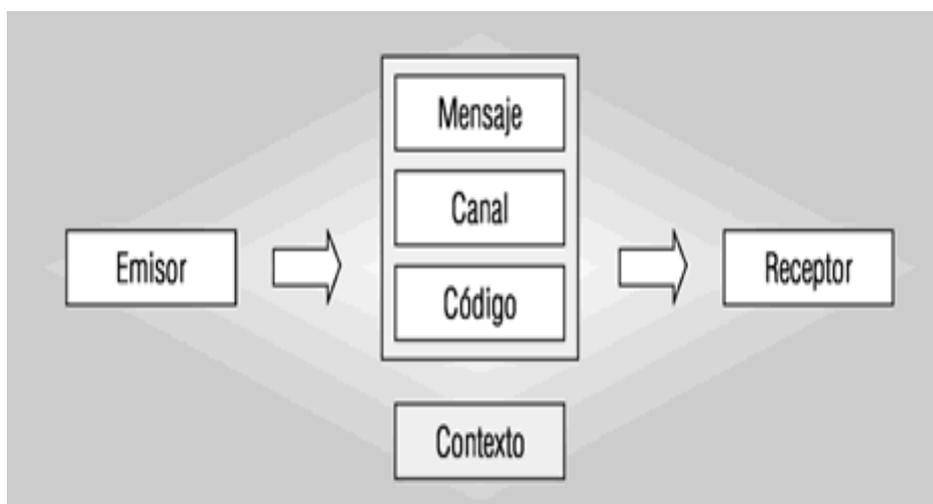
Desde este punto de vista, si se tiene en cuenta que las empresas funcionan por medio de personas, parece claro que sin comunicación, ni

interacción social, no es posible un funcionamiento eficiente y coordinado de los distintos elementos que las conforman.

Todas las sociedades, funcionan gracias a la comunicación; estos actos no son privativos de las sociedades humanas, puesto que también se dan en el interior de los seres vivos por ejemplo, el cerebro recibe informaciones y transmite ordenes; de igual forma la conservación y reproducción de las células se basan en el intercambio de comunicaciones, incluso se dan actos de comunicación en el interior de las máquinas, desde las complicadas computadoras que operan mediante comunicaciones interiores gracias a los estímulos electrónicos que actúan como órdenes y las ponen en funcionamiento.

El objetivo fundamental de la comunicación es la transmisión de información. En el caso particular de la secretaria, el contenido de la información se refiere tanto a ciertos conocimientos como estados de ánimo, intereses, etc. De cualquier forma el contacto que se establece mediante la comunicación persigue que el interlocutor inmediato determine una respuesta o comportamiento. En la comunicación intervienen varios elementos, de acuerdo al siguiente esquema:

GRAFICO 1



Fuente: Galo Arroyo, Técnicas de comunicación

La **comunicación** entre el **emisor** y el **receptor** consiste, en el desplazamiento de la información contenida en **el mensaje** emitido, utilizando **las señales o signos** de un **código**, a través de un **canal**, siguiendo un sentido determinado por la relación social dentro de un **referente o contexto**.

Lo más importante dentro de la comunicación, es saber transmitir el mensaje, a pesar de que existan interferencias tales como: falta de acústica en el escenario, tono de voz; desconocimiento del idioma por parte del receptor, etc.

Ejemplo: sistema braille

La comunicación, consiste en la participación de dos o más personas en el proceso mediante el cual se transmiten ideas, con pensamientos diferentes; el emisor y el receptor exponen y hablan de las mismas, sin dejar fuera de contexto la idea inicial; el emisor actúa como receptor al mismo tiempo; en ocasiones se presentan problemas de comunicación, cuando el emisor no acepta opiniones sobre su mensaje o no enlaza exactamente lo que dice y fundamenta.

En algunos casos, el emisor pasa por alto que él o los receptores desconocen la información proporcionada, por lo que se produce una ruptura en la comunicación, ya que el mensaje no llega apropiadamente.

Para que la comunicación sea adecuada, el emisor brindará la información correcta, a fin de que el receptor no se fastidie o lo ignore.

Generalidades

La sociedad actual se enfrenta día a día con la dificultad de comunicarse; le es difícil expresar lo que verdaderamente desea; muchas veces, lo hace de manera errónea, por lo que el receptor no capta el

mensaje transmitido en forma correcta ni completa. En un mundo tan desarrollado como el que se vive, la comunicación es uno de los elementos más importantes, para generar progreso y alcanzar metas en común.

Existe muchas formas de comunicarse, una de ellas es la comunicación escrita; esta ha sido un medio de comunicación trascendental en la historia del ser humano, ha permitido a los seres humanos expresarse y dar a conocer ideas, sentimientos y pensamientos desde hace millones de años. Esta forma de expresión, también ha facilitado conocer datos acerca de antecesores; permite estudiar y valorar la transformación del ser humano, por medio de huellas o vestigios que dejaron y perduran hasta días.

Al mismo tiempo muchas personas encuentran en la escritura una manera de liberarse y desahogarse; mientras que los receptores, se deleitan con sus creaciones.

Sea cual sea la manera en que una persona quiere comunicarse, se debe tener presente, que la comunicación es fundamental para obtener, tanto el progreso de una comunidad, como nuestro desarrollo integral.

Importancia

Se considera a la comunicación como un proceso humano de intercambio de lenguajes, que se encuentra más allá del traspaso de información; es más un hecho sociocultural que un proceso mecánico.

Mediante la comunicación se obtiene alimentos, entre otros bienes, que son de vital importancia; la comunicación es aprendida, desde que se nace, se aprende a comunicarse de una manera u otra, los bebés se comunican o expresan lo que sienten o quieren, mediante gestos, gemidos y conforme transcurre el tiempo, aprende otras formas de

comunicación, aprendiendo el código que se les ha enseñado, dentro y fuera de su hogar.

Elementos

Emisor: Es la persona u organización que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para llevarlos de manera entendible al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.

Receptor: Es la persona a quien se direcciona el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor, ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer.

Código: Conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos, que el emisor utilizará para transmitir su mensaje. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para comunicarse; la gramática de un idioma; los algoritmos en la informática; todo lo que rodea al ser humano son códigos.

Mensaje: Es el contenido de la información enviada; el conjunto de ideas, sentimientos y acontecimientos expresados por el emisor, que desea transmitir al receptor, para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información.

Canal: Es el medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Ejemplo: el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica.

Situación: Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.

Interferencia o barrera: Perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo; se puede dar en cualquiera de sus elementos.

Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio. También suele llamarse ruido.

Retroalimentación (mensaje de retorno): Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta. Si no hay retroalimentación, entonces sólo hay información, más no comunicación.

2.1.6. Bases teóricas

Esta investigación tomará en consideración un cúmulo de bases teóricas, las cuales se presentan a continuación:

Comunicación escrita:

Definición

Según GÓMEZ, *La Secretaria* OCEANO, (1995, Pág. 477) manifiesta que, "A través del tiempo la correspondencia ha tenido varios cambios tomando en cuenta que es el tipo más usual de comunicación escrita en el mundo empresarial"

En este campo es donde la Secretaria desarrolla sus habilidades, pues deberá transcribir y mecanografiar cartas e informes, que en muchas ocasiones ha preparado otra persona.

La visión del papel cubierto de signos debe causar una buena impresión en el lector, debe predisponerle favorablemente una

presentación agradable, nítida, equilibrada con una redacción formal, son los objetivos de la comunicación escrita.

Según MILLAN, Elizabeth: La Secretaria Moderna (1998, Pág. 329) dice: “La comunicación escrita no es perceptible que disminuya su importancia o que aun desaparezca a corto o mediano plazo, por tanto una secretaria deberá dominar la confección de una carta, es posible que la empresa en que preste sus servicios tenga su propia forma de redactar sus textos; a este respecto hay que decir que la redacción de la correspondencia se haga de forma despersonalizada, esto en la práctica se traduce en la utilización de modelos casi totalmente estandarizados en los que solo se tiene que cambiar una palabra o frase en función del receptor de la misiva”.

La comunicación escrita, debe reflejar el estilo de su autor, respetando las normas básicas de redacción, no por voluntad, sino porque está en juego la imagen de la empresa o el éxito de una determinada operación.

La habilidad para redactar se va perfilando con el tiempo y la experiencia, pero es necesario conocer desde un inicio aquellas normas estilísticas de carácter general, que serán de gran ayuda para mejorar la calidad de la redacción. La palabra escrita es una valiosa forma de comunicación y de plasmar las ideas, por ello es necesaria la prudencia en el momento de redactar, especialmente cuando se trata de temas confidenciales que pueden comprometer a personas o instituciones.

Es fundamental tomar en cuenta quién es un cliente, ya que servirá para dar una buena imagen de los servidores públicos, así como también de la institución.

Para la redacción de cartas, la secretaria dominará las técnicas ortográficas, tendrá una vasta cultura general, utilizará correctamente sinónimos y antónimos, que le permita elaborar comunicaciones elegantes, utilizando un vocabulario de alto nivel, pues sin lugar a dudas, la calidad de las comunicaciones escritas, es una exigencia profesional de

primer orden en la actualidad y refleja la imagen de la empresa y sus funcionarios. Es importante dar una primera buena impresión, por cuanto una comunicación mal redactada, afectará letalmente a la institución y será muy difícil cambiar un criterio negativo del cliente o usuario.

Según SALAS, Daniel y ELEJALDE, Alfredo (22/02/2008) 18h00, en la página de Internet manifiesta: “La redacción es el arte de escribir coherentemente; una larga tradición se ha desarrollado desde la aparición de la escritura, que ha llevado al hombre desde la repetitiva monotonía de la palabra oral a la precisa expresión de la palabra escrita. Por esta razón debemos considerar a Gutenberg como el iniciador de los tiempos modernos”.

Es fundamental, darse cuenta que no es lo mismo hablar que escribir. La escritura debe tener secuencia y orden en las ideas, teniendo cuidado de no romper la coherencia temática del texto; para lograr este propósito, se asegurará que un párrafo tenga una sola idea principal y varias ideas secundarias de soporte, por lo tanto un párrafo no excederá de cinco líneas.

La comunicación escrita traspasa los límites del espacio y el tiempo, su estructura sintáctica es compleja y posee mayor riqueza léxica y precisión.

Esta forma de comunicación amplía y engrandece las posibilidades de expresión que permite la comunicación oral, ya que a través de la lengua escrita se transmiten realidades y sentimientos para que perduren en el tiempo.

Importancia

La sociedad actual se enfrenta día a día con la dificultad de comunicarse adecuadamente, producto de sus escasos conocimientos o ausencia de una vasta cultura general, que facilite el uso correcto del idioma y los términos apropiados.

Entre las diversas formas de comunicación, está la comunicación escrita. Esta ha sido un medio trascendental en la historia del ser humano a quien se le ha permitido expresar y dar a conocer sus ideas, sentimientos y pensamientos desde hace millones de años.

Características

Claridad

Cualidad de la comunicación escrita, distinción con que se reciben las sensaciones, por medio de los sentidos o las ideas. Es escribir con un pensamiento transparente, comprensible, directo con los conceptos bien elaborados.

La claridad es la exposición limpia, correcta de un texto entendible, sin que dé lugar a dudas o una interpretación errónea.

Precisión

Se refiere a la brevedad y exactitud en la expresión de conceptos, que obligan a emplear únicamente las palabras necesarias para expresar lo que se quiere transmitir; es decir, expresar nuestros pensamientos con el menor número de palabras, bien estructuradas.

Síntesis

Es el compendio de un texto, registrando lo más importante, las partes esenciales. La síntesis se realiza en base a las ideas principales del texto y con palabras propias.

Naturalidad.- Para que un texto sea natural, se utilizará un vocabulario sencillo, pero elegante, sin rebuscar términos que dificulten su comprensión.

Cortesía

Tratar con amabilidad y respeto, con la formalidad del caso, pues se dirige a un funcionario en forma oficial, donde no caben tuteos o frases extremadamente amistosas.

Clases de comunicaciones:

EGUEZ, Isabel, Redacción Facultad de Ciencias Sociales de la Educación, (2005, pág. 11), manifiesta que existen las siguientes clases de comunicaciones:

Comunicación breve: Tarjetas, Esquelas, Memorandos.

Comunicación urgente: Telegramas, radiogramas, Télex, Fax, correo electrónico.

Comunicación formal: Oficios, Cartas, Circulares, Solicitudes, Certificados, Convocatorias, Acuerdos, Informes.

Comunicación Legal: Actas, Contratos, Decretos, Ordenanzas, Resoluciones, Sentencias, Fallos, Apelaciones.

2.1.7. Técnicas de redacción

La redacción es expresar por medio de la lengua escrita, ideas, pensamientos y conocimientos ordenados con anterioridad, con el fin de desarrollar un tema sobre el que existen bases, datos argumentos, pautas, guías, etc.

JARAMILLO, libro de Redacción, (1998, Pág. 2,3) manifiesta que: “La redacción es la expresión escrita de lo sucedido, acordado o pensado anteriormente, redactar bien es

expresarse por escrito con exactitud, claridad, concisión y originalidad”.

La redacción es aprender a escribir correctamente, tarea que no es fácil, por ello son muchas las personas que jamás llegan a dominar la lengua escrita, a quienes se les dificulta redactar un oficio o un informe y que renunciarán a esa tarea, porque carecen de la seguridad necesaria para hacerlo; sin embargo, con una permanente actualización de conocimientos, incremento de cultura general, a la decisión y esfuerzo por llegar a ser personas competitivas.

Para ello, se sugiere:

- Estructurar claramente las ideas.
- Es necesario tener a mano un buen diccionario actualizado, además de un diccionario de sinónimos y antónimos, que permita aprovechar el inmenso recurso lingüístico.
- Dominar las técnicas de redacción, manejar su propio estilo para exponer las ideas con claridad y precisión; el texto será claro, preciso y conciso, pues no se permite las interpretaciones de comunicaciones confusas.

La redacción y la composición son básicas y, si bien tienen partidas diferentes, llevan elementos comunes, la necesaria planificación y la utilización correcta del idioma.

CANDA, Elizabeth. La secretaria Ejecutiva, (2006 Pág. 291) comenta: “La buena redacción es una de las cualidades más valiosas en una secretaria de Dirección. Al contrario de lo que pudiera parecer, ésta no se limita únicamente a la mera transcripción de lo que habitualmente le dictan sus superiores”.

Con frecuencia, una secretaria será capaz de redactar por sí misma diferentes textos: cartas, informes, actas resúmenes, contratos, notas internas, etc. Asimismo, es necesario que la secretaria posea los

suficientes conocimientos ortográficos y gramaticales que le permitan corregir los textos, antes de la transcripción definitiva.

La habilidad para redactar se ha ido perfilando con el tiempo y la experiencia, pero es necesario conocer desde un principio aquellas normas estilísticas de carácter general que será de gran ayuda para mejorar la calidad de las comunicaciones escritas. Es un hecho que en cada país, ciudad, instituciones al igual que las personas, tengan su propio estilo al escribir, lo cual es preciso mejorar y potenciar en la medida que sea posible.

Sin embargo para muchos expertos el mejor estilo es no tener estilo, es decir, hay que esforzarse por redactar de una manera natural y sencilla, no pobre o vulgar, de modo que el lector se concentre únicamente en lo que es verdaderamente importante en una redacción. La correspondencia en la actualidad tiene una gran importancia, porque facilita las relaciones familiares, sociales, comerciales, administrativas y oficiales.

Permite cumplir obligaciones con brevedad y efectividad; ahorra esfuerzos y dinero; facilita la compra, venta, ofertas; ayuda a la realización de trámites, petición y envío de informes, certificados, memorandos, etc.

2.1.8. Objetivos de técnicas de redacción

El propósito de las técnicas de redacción es combinar palabras, frases, períodos, párrafos y textos para, a través de ellos, verter ideas 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 manera completa, correcta y elegante, un tema determinado, dentro de ciertos límites de amplitud.

Es importante que se tome en cuenta lo siguiente: Antes de escribir, se debe pensar qué va a escribir. Es necesario clarificar el mensaje que se desea comunicar; a quien va dirigido, utilizar el tono y el lenguaje apropiados en la escritura.

Importancia

La importancia de la redacción, radica en dar un orden o estructura lógica a las ideas, para comunicar de manera efectiva.

Para lograr una redacción clara y coherente, se requiere comunicar de manera directa, sin dejar espacios de duda o interpretación, mediante ideas ordenadas y el lenguaje apropiado.

2.1.9. Elementos básicos de las técnicas de redacción

La Forma y el Fondo:

Toda redacción, como cualquier manifestación literaria o artística, debe poseer dos elementos básicos, que son la forma y el fondo, ya que de nada sirve tener ideas originales y acertadas, si no se pueden expresar con la debida corrección. Tampoco reporta utilidad tener un amplio dominio del idioma si no se tiene nada que decir.

La forma:

El cómo decirlo, es el modo particular que se posee de expresar una idea, lo que llamamos técnicamente redactar.

Resulta difícil instituir normas rígidas y concretas sobre la manera de redactar, ya que la expresión de nuestros pensamientos, sentimientos,

emociones, vivencias y conceptos está sujeta a fenómenos tanto artísticos como científicos.

En el primer caso, la expresión de nuestros pensamientos, está atada al entorno y variaciones del momento, del lugar, la moda, etc.

En el segundo, está cambiando a cada instante por los procesos de la fonética, lingüística y la gramática, debido a que el idioma evoluciona día a día.

Por otra parte, la forma o el modo de expresarse es algo personal, que está íntimamente ligado a factores tan distintos como la educación, temperamento, medio ambiente, etc.; no se puede hablar de un estilo único y perfecto.

Cada persona tiene su forma y crea su propio estilo de redacción; así puede deducirse que hay tantos estilos como personas. Establecer una forma de redactar equivale a formarse un estilo.

Para ello es necesario, además de una predisposición natural, una labor ardua y un gran sentido de superación; situación que nos lleva en el tiempo a estudiar actitudes, pulir la sensibilidad, perfeccionar los gustos, desarrollar las dotes de observación, orientar los sentimientos, elevar el espíritu hacia nobles ideales; en pocas palabras, definir una forma de redactar equivale a definir la personalidad.

El fondo:

Toda redacción debe versar, claramente, sobre algún tema propuesto de antemano. Entonces, las ideas sugieren dicho asunto y han de servir para su desarrollo, constituyen el fondo de la redacción. Algunas causas que colaboran con una mala redacción y que deben evitarse, son las siguientes:

- No entender el tema.
- Enfocarlo desde un ángulo indebido.
- Tratarlo en forma parcial.
- Dar mayor importancia a los aspectos secundarios que a lo principal.
- Decir banalidades.

Normas generales para la redacción:

En la redacción, no importa el tema o extensión, debe ser un todo armónico; con una lógica comprensible; con orden, pulcritud y sentido, para ello es necesario tener en cuenta las pautas siguientes:

PENSAR BIEN EL TEMA PROPUESTO: Si no se maneja o se desconoce a fondo la temática que desea tratar, es importante referirse a ella en forma general. Se sugiere documentarse sobre el tema propuesto, para de ese modo apropiarse de su contenido.

TRAZAR UN PLAN O GUIÓN: Un plan bien organizado es la base de una buena ejecución. Evita contrasentidos, repetición de ideas, falta de lógica, incoherencias, etc. Un plan previo nos permite tratar cada cosa a su debido momento; ayuda a situar los hechos, destrabar la acción y llegar al desenlace de un modo natural y armónico.

Este esquema de trabajo evita tener que retocar, añadir, acortar o trasladar frases o conceptos, que no estarían en ese lugar si antes se lo hubiera ordenado.

ESCRIBIR CON CLARIDAD: Es fundamental en un texto escrito. Toda frase mal construida es, inevitablemente, oscura e incomprensible. La claridad de ésta reside fundamentalmente en la gramática. Por eso, tenga en cuenta las concordancias, la correlación de tiempo, el empleo adecuado de las proposiciones, etc. No escriba párrafos muy largos; éstos, si no están bien escritos, dan la impresión de pesadez y de escasa

agilidad. Su construcción requiere cierta destreza. Emplee párrafos cortos, puntos y aparte, frases breves.

UTILIZAR LAS PALABRAS CON PRECISIÓN: Debe evitar el uso de barbarismos o vulgarismos de mal gusto, que son sinónimos de pobreza léxica.

No utilice voces o palabras de significación muy amplia y ambigua (como la palabra “cosa”), que por su misma amplitud no apunta a nada específico. Prefiera siempre la palabra concreta, que designe objetos y seres, a la palabra abstracta.

Si, para los efectos de redacción, se ve en la necesidad de recurrir al uso de sinónimos, escoja el más adecuado.

CORRECTO USO LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN: Los puntos, las comas, los signos de interrogación o de admiración, deben estar bien colocados; caso contrario, modifican radicalmente el sentido de la frase, y dificultan la comprensión de la misma.

REALIZAR PRIMERO UN BORRADOR: Nadie, excepto una persona con mucho oficio, es capaz de hacer un escrito perfecto en el primer intento. Siempre existe alguna dificultad: puede que un giro quede mal construido, o que el adjetivo usado no sea el más adecuado, o una idea secundaria haya quedado inconclusa.

Haga siempre un borrador y sométalo a un exhaustivo trabajo de pulimento. Revise cuidadosamente la forma y el contenido.

PROFUNDIZAR SU LECTURA Y CONOCIMIENTO DEL IDIOMA: Lea mucho, sobre toda a grandes escritores; fíjese en su prosa, analice su modo de expresarse, su arte de componer la narración, una escena o un

retrato, la construcción del diálogo; ellos son y serán siempre el mejor procedimiento para aprender a redactar.

También debe existir un progresivo conocimiento del idioma y un mayor dominio del vocabulario.

Estilos:

En el tiempo, se han utilizado cuatro alternativas de formatos de presentación para las comunicaciones, los mismos que se analizan a continuación.

Estilo Bloque extremo: Se trata de un estilo sobrio y elegante; orienta todo el texto en el papel hacia el margen izquierdo.

Este modelo es el único utilizado en la actualidad para las comunicaciones tanto de las entidades públicas como privadas, pues el Ecuador ha estandarizado su uso con el resto del mundo.

Estilo Bloque: En este estilo, el lugar y fecha, el término atención, firma, nombre y la función administrativa del remitente, se orientan hacia el margen derecho sin descuidar la estética que se debe conservar.

Estilo semi-bloque: El texto o cuerpo de la comunicación, inicia con sangría (5 espacios) que se la mantendrá después de cada párrafo del texto.

Estilo mixto: Como su nombre lo indica, éste puede participar de los diferentes estilos; se ajusta al criterio del remitente. Se guardará la estética que es el aspecto que jamás se debe descuidar.

Pautas para redactar: A la hora de elaborar una carta se debe seguir las pautas genéricas de toda redacción:

- Perfecta ortografía: En ninguna comunicación puede existir errores ortográficos, pues afecta, en su orden: la imagen institucional, de quien lo firma y quien elaboró; demostrando que la empresa es ineficiente y cuenta con personal mediocre.
- Tipografía: Es el conjunto de caracteres alfabéticos que se utiliza en las comunicaciones. Los procesadores de texto y las impresoras modernas facilitan el uso de múltiples tipografías.
- Uno de los aspectos importantes de la imagen corporativa es la estandarización de una tipografía oficial para todos los comunicados, ya sean internos o externos; para ello se evitará tipos de letra con rasgos que dificulten la lectura.
- La alineación también cumple sus funciones: vuelve ágil y fácil la lectura. En este sentido, la justificación completa da lugar a documentos estéticamente uniformes, elegantes y ejecutivos.
- Para conseguir una lectura fácil y minimizar distracciones, se sugiere que textos largos se los escriba a un espaciado de 1,5.
- Uso de negrillas, subrayados y cursivas para destacar aspectos importantes del texto, procurando no abusar de los mismos para que no resulte excesivamente recargado y pierda con ello su objetivo principal.
- Fundamentalmente, se recuerda que no se utiliza negrilla en textos escritos en mayúsculas.
- Un párrafo técnicamente elaborado, no tendrá más de 5 líneas, una idea principal y varias secundarias de soporte.
- Además de estas consideraciones generales, el particular enfoque y objetivo de la carta es prestar especial atención a algunos aspectos más concretos:

- Una de las claves de éxito, consiste en manejar base de datos de las personas a las que se va a dirigir; ésta puede ser de usuarios, clientes actuales, anteriores, como de usuarios potenciales.
- Se debe entonces subdividir los distintos grupos en una lista seleccionada; esta fase se denomina **SEGMENTACIÓN**. Después de este proceso, se elabora las estrategias de comunicación **DIFERENCIADAS** para cada uno de ellos.

Estilo de un Documento Administrativo:

Debe ser redactado en forma clara, precisa, breve, sencilla y de acuerdo a las normas gramaticales.

Claridad: Característica que presenta un contenido, mediante el cual debe comprenderse en forma exacta el mensaje; si un texto se presta para diferentes interpretaciones, simplemente está mal redactado; no se puede dar respuesta a un texto que puede tener diferentes acepciones.

Precisión: Se refiere a la exactitud en la expresión, es decir refleja en blanco o negro su texto.

Brevidad: Las cartas deben redactarse en forma corta, precisa y concisa; las comunicaciones excesivamente largas o con textos muy adornados, corren el peligro de distorsionar el mensaje.

Sencillez: Significa redactar en forma natural, pero no sumisa; utilizando palabras de uso normal, de fácil comprensión, elegantes; evitando el empleo de términos vulgares o muy rebuscados.

Propiedad: Es el uso de palabras adecuadas, de acuerdo con su real significado.

Corrección: Es el empleo adecuado de signos y normas gramaticales que le permitan el uso correcto de nuestro idioma.

Desarrollar una idea

Generalmente es estudiar el argumento en forma completa, para entender de mejor manera el tema propuesto. Para desarrollar correctamente una idea, es necesario contar con creatividad y amplia cultura general; se recomienda ser natural en la exposición, expresar sin temor sus opiniones personales, pero no caiga en el error de redactar textos extensos, para dar mayor importancia a su trabajo.

Cómo ordenar ideas

Después de haber listado las ideas en un papel debe proceder a organizarlas formando un esqueleto o extracto.

Redactar un borrador

Son pocas las personas que pueden redactar eficazmente, ya que generalmente consideran que es igual hablar que escribir, craso error, el desarrollar un tema por escrito requiere un excelente conocimiento del idioma, vocabulario, sinónimos, concretar y profundizar ideas, no divagar o desviarse de lo principal.

La importancia del borrador radica en la opción de realizar adiciones, supresiones o enmiendas, con el propósito de que el producto final sea de calidad.

Examine los errores:

Los errores más comunes en los escritos son:

- Oraciones seguidas
- Frases unidas por comas
- Subordinadas separadas por puntos

- Cambio de personas
- Inicio sin relación lógica
- Erróneo uso de los signos de puntuación
- Párrafos demasiado largos

Redacción Técnica

Al igual que cualquier actividad intelectual, para desarrollar una redacción coherente, que cumpla con la finalidad propuesta, requiere seguir un orden lógico y sistemático el uso de técnicas que aporten a mejorar la expresión escrita, así como evitar determinados errores que frecuentemente se cometen al redactar.

Técnica es un conjunto de procedimientos de que se sirve una ciencia, arte, oficio, etc., esta se refiere específicamente a diferencia de la teoría que solo mira el pensamiento.

Se debe tener capacidad y habilidad para desenvolverse en la vida diaria, la técnica es más completa cuando se la hace bajo normas y leyes y no por familiaridad, las técnicas ayudan a organizar el trabajo, propician el surgimiento de habilidades, invitan a pensar y escuchar, genera también más compañerismo a nivel profesional.

Todos los días se debe perfeccionar y de esta manera elaborar el trabajo con ejecutividad sin usar expresiones vulgares. La persona técnica es aquella que está actualizada en el Sistema RAD que significa RAZONAR – ANALIZAR Y DESARROLLAR, esto es que, anteriormente se lo venía haciendo en forma errada sin técnica, pero en la actualidad se aplica la verdades, que beneficia al trabajo.

Los escritos realizados con técnicas son más perfectos y funcionales proporcionan el surgimiento de habilidad, genera una educación más moderna, enseña a pensar activamente y escuchar comprensivamente

desarrollando el sentido de la cooperación y fomenta el cambio, favoreciendo las relaciones humanas y el trato personal.

Orden Sintáctico: Acostumbrarse a construir las oraciones con el siguiente esquema: sujeto, verbo y complemento.

Concordancia: Comprueba que los sujetos concuerdan con los verbos en número y persona.

Repeticiones: Para una correcta escritura, se evitará la repetición de una misma palabra, para ello disponemos de suficientes sinónimos, que mejorarán la redacción del texto.

Conjunciones: Una repetición que debe evitarse es la de ciertas conjunciones como: Porque y etc.; ocasionalmente pueden sustituirse por signos de puntuación.

Adjetivos: Intente ser parco en el empleo de los adjetivos innecesarios, cuando los sustantivos están bien elegidos.

Preposiciones de relativo: La abundancia de preposiciones de relativo, hace que los textos resulten pesados y difíciles de comprender. Sustitúyalas siempre que pueda por adjetivos y participios.

Dequeísmo: Evite el uso incorrecto de la preposición “de” antes de la conjunción “que”.

Redacción oficial

Es la comunicación interinstitucional entre entidades del Estado, sus funcionarios y personas particulares que requieren del servicio del gobierno.

Oficio: Es la correspondencia que se intercambia entre las dependencias y oficinas del estado.

Su importancia radica en la excelente redacción, permite organizar las comunicaciones y el cumplimiento oportuno de las obligaciones.

Objetivos

1. Solicitar la concesión de algún beneficio, bien, documento, a favor de la institución en la cual se trabaja.
2. Dar o recibir información, disposiciones, sugerencias.
3. Comunicar noticias, resoluciones, nombramientos, forma de organización, cambios, ingresos referentes a los funcionarios de libre remoción y su trabajo.
4. Realizar trámites.
5. Requerir y brindar colaboración.
6. Solicitar y conceder autorizaciones para actividades personales, institucionales, y empresariales.
7. Envío de informes.

Contenido

Se utilizará siempre papel con membrete.

Número del oficio, seguido por las iniciales del Departamento que elaboró y el año, separados con flechas (/).

Fecha de elaboración: ciudad, día, mes, año

Datos del Destinatario:

- Escribir palabras completas, vocativo y profesión: Señor Arquitecto
- Nombre en minúsculas: Rodrigo Molina Cisneros
- Se resalta el cargo con mayúsculas, sin negrilla: GERENTE GENERAL
- El nombre de la institución en minúsculas, sin negrilla: Industrias Maestro S.A.

- Utilizará la palabra Ciudad, cuando envíe por correo; Presente, cuando se entregue directamente a la Secretaria del funcionario a quien se dirige la comunicación; si es fuera de la ciudad o país, especifique.
- Saludo: De mi consideración, cuando firma una sola persona; De nuestra consideración, cuando firman 2 o más personas. También se puede utilizar: Señor Director.
- Mensaje: claro, preciso y conciso.
- Primer párrafo: antecedentes.
- Segundo párrafo: petición o solicitud.
- Tercer párrafo: despedida.
- No se utilizará coma, luego de Atentamente.
- La frase CAMBIAMOS JUNTOS, se utilizará de manera obligatoria por parte de las instituciones públicas, pues está reglamentado mediante Decreto Ejecutivo.
- Pie de firma: Profesión y nombre en una línea, en la siguiente, cargo en mayúsculas, sin negrilla.
- El sello de la institución se colocará sobre la firma, más no al lado derecho, para evitar falsificaciones.
- Si envía con documentos, coloque la palabra Adjunto o Anexo, especificando el número de páginas, ejemplares o volúmenes.
- Iniciales de quien redacta y quien escribe, si es la secretaria quien realiza las dos cosas, coloque sus iniciales con mayúscula; de lo contrario la del jefe con mayúscula y la suya en minúsculas.

Características

- Los márgenes generalmente empleados en los oficios son:

2.5 cm. margen superior.

2.5 cm. margen izquierdo.

2.5 cm. margen inferior.

4.0 cm. margen derecho.

- El Oficio no utiliza sangría; el texto siempre se escribirá a un interlineado, independientemente de la cantidad de texto. Si el texto es corto, simplemente todo el formato del oficio se centra en la página.
- Para iniciar el texto de la comunicación hay que tomar en cuenta si contesta a otra, entonces se referirá al número del oficio, si no la fecha de la comunicación recibida. Pueden constar ambos datos.
- Al escribir comunicaciones de cualquier tipo se debe hacerlo como si la persona estuviera presente, en forma clara, sencilla, pero elegante y directa.
- El oficio es un tipo de comunicación exclusivamente externa.
- Si la comunicación responde a las interrogantes de: que, como, cuándo, dónde y porqué, estará completa y bien redactada.
- Elimine de su redacción la utilización de gerundios (esperando, solicitando), sea directa: espero, solicito.
- Cada párrafo tendrá una idea principal y varias secundarias de soporte.
- Se utiliza solamente el estilo bloque extremo.
- Tanto en el destinatario como en el pie de firma no se usa puntuación.
- En el destinatario no se usa abreviaturas profesionales, con excepción de grados militares y policiales.
- En el texto y pie de firma, se usa abreviatura de las profesiones.
- Usualmente se los realiza con tres copias una para el archivo numérico y otra para el alfabético y finalmente para el archivo central.
- El sello de la institución, el lema en el membrete, así como la jerarquía del remitente en la suscripción no son necesarias si quien envía la comunicación lo hace a título personal, es decir, particularmente.
- Utilice siempre el párrafo de despedida, por corta que sea la comunicación.

Frases de finalización más usadas:

- Expreso (amos) a usted, el sentimiento de (nuestra) consideración más distinguida.

- Con esta oportunidad expreso (reitero) el sentimiento de mi más alta consideración.
- Es grato manifestar a usted el testimonio de mi profundo reconocimiento.
- Agradeceré una favorable atención.
- Su aceptación (respuesta) favorable compromete mi (nuestro) agradecimiento.
- Por su gentil atención, expreso mi sincero reconocimiento

Tipos de oficios

Oficio con Párrafos Clasificados. Significa que la comunicación se refiere a varios asuntos y que, para mayor claridad, cada uno se trata en un párrafo especial, que se inicia con el título apropiado.

Oficio de Inserción de Texto. Quiere decir, que dentro de las ideas que se exponen en el texto del oficio, se intercala literalmente, una parte o un todo, de otro escrito. La cita literal debe encerrarse entre comillas y destacarse.

Oficio circular.- Es un documento de carácter público o privado, cuyo texto o contenido único tiene varios destinatarios, puede ser directa o indirecta.

Clasificación:

Por origen o destino.- Público o privado

Por contenido.- Directo o Indirecto

Circular Directo.- El documento circular directa es cuando el texto se inicia directamente con el motivo o razón que terminó dar el mensaje.

Circular Indirecta.- Recibe esta denominación porque no se inicia directamente con el motivo del mensaje.

Carta. Es el mensaje que una persona envía a otra, sea de manera oficial o personal.

Se utiliza como medio de comunicación cuando las personas se encuentran físicamente distantes. De esta forma se establece una conversación por escrito.

Si no se sigue esta pauta, será muy difícil conseguir el fin propuesto, porque no se es inteligible ni fácil de comprender, se peca contra la sencillez, la claridad y la naturalidad, sin olvidar que, si se usa artificios y afectaciones, la carta terminará sin duda en el cesto de papeles.

Otra consideración la impone el sabio refrán: "Antes de hablar, piensa una vez; antes de escribir, tres". No se debe olvidar que, pese a nuestra condición de autor, la carta pertenece a quien la recibe y que puede hacer de ella el uso que estime oportuno.

Cabe comentar que se debe pensar muy bien el alcance que puede tener una frase, no prometer aquello que no se piensa cumplir; la gravedad de una palabra injuriosa o mal utilizada; se debe ser sinceros al escribir, para obtener una respuesta positiva.

Trámites y gestiones por carta

1. Publicidad y oferta de mercadería y servicios.
2. Solicitud y envío de informes comerciales.
3. Compra y venta de mercaderías.
4. Cobros y pagos de valores.
5. Reclamo y solución de problemas.
6. Solicitud y concesión de créditos.

7. Acuse de recibo.

Características

Toda comunicación retrata a la persona que la escribe. Si a fin de resaltar cualidades se debe manifestar:

1. Convincientes (argumentos sólidos, interesantes).
2. Presentación ordenada e impecable.
3. Estructura correcta, (estilo mecanográfico).
4. Objetivos definidos.
5. No tratar varios asuntos en el mismo párrafo.
6. La redacción será cortés, pero no sumisa.

Importancia

La carta comercial es una comunicación en la que se expresan los detalles de un negocio o actividad. Es un documento que facilita las transacciones comerciales, de una entidad a otra o de un país a otro.

Tipos de cartas

Cartas de aceptación: Es el compromiso por escrito que contrae una persona natural o jurídica con la responsabilidad de cumplir con las obligaciones contraídas.

Carta de acuse de recibo: Es el documento en el cual se deja constancia y se detalla lo que se ha recibido, el concepto y las condiciones.

Carta de promoción: Se trata de una herramienta muy específica, poco utilizada en nuestro país, cuyo objetivo es conseguir una entrevista. Se dirige siempre al directivo con máximo poder de decisión, en el área en la que se va a presentar la propuesta de un bien o servicio.

Cartas de confirmación: El objeto de esta carta es ratificar que los bienes o servicios solicitados se los entregó en óptimas condiciones y el trabajo se realizó en forma eficiente, para de esta manera evitar reclamos posteriores.

Carta de reclamo: El lenguaje empleado en las cartas de reclamo debe ser cortés, pero firme, expresando su incomodidad por el mal servicio recibido o el incumplimiento del compromiso contraído.

Carta de presentación: Su objetivo es relacionar a dos personas, con fines comerciales o sociales. Este documento se basará en el espíritu de cordialidad, para lograr que su destinatario tenga una predisposición positiva, al entablar esta nueva relación de interés mutuo.

Solicitudes.- Petición realizada por una persona natural o jurídica a una autoridad competente, para obtener una resolución a su favor.

Se puede solicitar:

- Autorizaciones
- Copias de documentos (actas de grado, promociones, etc.)
- Exoneraciones
- Trabajo, etc.

Importancia

La solicitud sirve para solucionar un problema trascendental; también puede ser un intercambio de comunicaciones entre diversas instituciones comerciales.

Características

Por la utilidad, especialmente para los estudiantes, se intercala las solicitudes en mero trámite. Pueden ser redactadas en primera o en tercera persona. Constan de:

- Antecedentes.
- Petición explícita.
- Uso que se dará al documento.
- Despedida cordial.

Memorando

Es una comunicación exclusivamente interna, breve, que cumple diferentes objetivos, como: disponer, autorizar, comunicar, solicitar, sancionar. Su redacción es corta y directa, se especifica claramente fecha y hora, cuando se requiere algo.

La Jerarquía se establece en el tipo de redacción, cuando va dirigida del jefe al subalterno, se utiliza se sirva; del subalterno al jefe y entre funcionarios de igual rango, se digne.

Por ser un documento interno, no tendrá antecedentes, ni párrafo de despedida. Tendrá una numeración específica; las iniciales irán en original y copia. Al concluir el texto, siempre se escribirá Atentamente, esta palabra nos indica que la comunicación ha concluido.

Características

- Se colocará en primer lugar el destinatario:
 PARA: ING. MSc. PABLO PEREZ
 Director Talento Humano
- A continuación, quien remite la comunicación:
 DE: ECON. SUSANA SILVA
 Directora Financiera
- En asunto: especifique lo solicitado, no más de 5 palabras. No utilice la frase. En el texto.
 ASUNTO: NOVEDADES PERSONALES

- La fecha irá todo mayúsculas, para mantener la estética de la comunicación:

FECHA: Junio 3/15

- El texto: Es un recordatorio para cumplir disposiciones, obligaciones o actividades, en un plazo determinado. Su redacción es corta y directa, se especifica claramente fecha y hora de entrega de documentos o de cumplimiento de la disposición.

- Existen dos tipos de pie de firma en el Memorando:

Cuando en el encabezado se pone DE: en el pie de firma se colocará únicamente: Atentamente y la firma.

Cuando no se coloca DE: en la parte superior, se utilizará el pie de firma completo.

- Finalmente de existir anexos se los especificará, a continuación las iniciales de quien redactó y transcribió el documento.

Informe

Es un documento interno de uso frecuente, lo utilizan generalmente los subalternos para dirigirse a sus superiores y exponer el resultado de un estudio o investigación, presentar problemas y soluciones, ofrecer un resumen de actividades desarrolladas en un tiempo determinado y otros aspectos relacionados con la empresa.

Características

1. Presentación del problema.
 - 1.1. Antecedentes.
 - 1.2. Análisis o investigación realizada.

- 1.3. Recomendaciones o conclusiones.
2. Puede ser interno o externo.
3. Si es del caso, irá con anexos como: gráficos, estadísticas, mapas, fotografías, etc., que permitan demostrar o aclarar los conceptos en el mismo.
4. Pueden ser ordinarios, regulares o técnicos.

Contenido

1. Nombre del documento.
INFORME No. 001/D.DIP/09
2. Encabezado
PARA: Datos del destinatario.
DE: Nombre del funcionario que emite el informe.
ASUNTO: Síntesis del tema.
FECHA: día, mes, año.
3. Antecedentes.
4. Análisis del problema
5. Recomendaciones.
6. Pie de Firma: Nombre y cargo del funcionario.

Convocatoria

Es una citación especial, formulada por una persona o personas que se encuentran al frente de una institución o empresa, con la finalidad de que asistan los integrantes de la misma para estudiar, discutir y resolver los problemas que se presente.

Características

Consta de un orden del día:

1. Lectura y aprobación del acta anterior.

2. Puntos a tratarse. Remitir copias de los documentos de soporte.
3. Varios.

Contenido

1. Lugar y fecha de la convocatoria.
2. Lugar, hora, día de la reunión.
3. Orden del día a tratarse.
4. Firmas de responsabilidad.

Actas

Consiste en la relación escrita de los temas tratados en una sesión, junta o reunión de socios, accionistas, autoridades, etc.

Las sociedades y asociaciones están obligadas por ley a mantener las actas y grabaciones en sus archivos, por un período mínimo de 5 años, a partir de esa fecha, previo análisis de su contenido, se podrá depurar o eliminar.

Existen dos tipos de actas: de transcripción textual y de resumen; en las primeras, se registrará absolutamente todas las intervenciones, sin realizar ningún cambio; en las de resumen se transcribirá únicamente las resoluciones a las que se llegaron.

Las actas deben ser claras, concisas y presentar la información ordenada y fidedigna. La cantidad de información, dependerá de la formalidad de la reunión.

Se recomienda utilizar grabadoras profesionales (dictáfono) para lograr nitidez en la información, la transcripción junto con las cintas magnetofónicas (cassettes) o discos compactos (CD's) una vez transcritos, se los guardará con absoluta reserva y seguridad, ya que

eventualmente nos pueden solicitar, para verificar la veracidad de la transcripción, siendo la secretaria la responsable directa del manejo y custodia de estos documentos.

Características

- Incluirá la siguiente información: nombre de la institución, empresa, sociedad o negocio.
- Fecha, lugar y hora de la reunión, se escribirá en letras, no en números.
- Se especificará si es ordinaria o extraordinaria.
- Se registrará los nombres de Rector, Vicerrector, Presidente, Vicepresidente, Secretario, Vocales y demás personas asistentes. En caso de que sea una reunión numerosa, por ejemplo, una asamblea, se elaborará un listado aparte, donde registrarán sus firmas los asistentes y se lo incluirá como anexo.
- Dentro del Orden del Día, jamás se omitirá la lectura y aprobación del acta anterior y los puntos varios.
- Se adjuntará informes o estudios solicitados.
- Todo tema tratado tendrá una resolución.
- Hora en que concluyó la sesión.
- Firma del Rector, y secretaria, opcional la de los vocales.

Certificados

Es un documento refrendado o firmado por la autoridad o funcionario responsable, en el que se hace constar un hecho presenciado; o el contenido de cualquier documento que forme parte de protocolos, libros, registros actualizaciones judiciales o cualquier clase de archivo público.

Son documentos que consignan la verdad acerca de hechos, actividades y comportamientos de personas e instituciones. Es la constancia de lo que se conoce, ha ocurrido o se ha cumplido en un lapso

determinado. Estos documentos tienen vigencia en el tiempo, es decir no caducan, ya que es la constancia de nuestro desempeño en las actividades que se ha desarrollado.

Tipos de certificados

Existen certificados que se refieren a personas o instituciones.

1. Honorabilidad.
2. Desempeño laboral.
3. Conducta (colegio o instituciones de estudio).
4. Promoción.
5. Asistencia.
6. Certificado médico.
7. Comerciales, bancarios o crediticios.
8. De haber realizado trabajos especializados.
9. No adeudar al Fisco, al Municipio, etc.
10. Aportes o no al I.E.S.S.
11. De pertenecer o no a un partido político.

Características

El certificado tiene características de forma, presentación y de contenido; para cada clase.

1. El certificado no tiene destinatario.
2. El texto se escribe a espacio y medio.
3. En el encabezado consta el nombre del documento, centrado:

CERTIFICADO O CERTIFICACIÓN

4. Se suprime la despedida (atentamente, o frases similares) porque no tienen destinatario específico. (Se puede presentar el documento a

cuantas personas se desee y en las oportunidades que sean necesarias).

5. El vocativo, la iniciación, lo que se expone como ideas centrales y la finalización se expresan con fórmulas que prácticamente no varían, porque son las usuales.
6. Un certificado debe ceñirse estrictamente a la verdad.
7. Constancia del nombre completo y cargo (de ser el caso) de quien certifica.
8. Precisar los datos de solvencia personal en los certificados de honorabilidad.
9. Fórmula de finalización.
10. La fecha se colocará alineada a la derecha.
11. El pie de firma irá centrado.
12. Cargo o jerarquía, si la persona que concede el certificado, lo hace a nombre de la institución.
13. Sello de la institución sobre la firma.
14. Cuando los certificados se los confiere a título personal, se registrará el número de la cédula de ciudadanía.

Ideas Centrales:

Formas de expresar lo que se conoce acerca de la conducta, comportamiento, desempeño en el trabajo, que son más frecuentes:

1. Su conducta y desempeño profesional han sido inmejorables.
2. Goza del respeto y consideración de quienes lo conocen (a él o ella).
3. Se ha hecho merecedor al respeto y consideración.
4. Es un profesional eficiente y responsable.
5. Ha cumplido a cabalidad las funciones a él o ella encomendadas.

Finalizaciones:

1. En certificados laborales, deberá ir la frase: es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.

2. En certificados de honorabilidad, se colocará el párrafo: este documento no servirá para trámites legales. Este texto para proteger a la persona o funcionario que lo emita, en caso de mal uso por parte del beneficiario.
3. La portadora de este documento puede dar el uso que a bien tenga.
4. La interesada puede hacer uso de este documento las veces que sean necesarias.
5. Autorizo a... (nombre de la persona o empresa)...dar uso del presente certificado como a bien tuviere.
6. ...(Nombre de la persona o empresa)...puede dar al presente certificado, el uso que más convenga a sus intereses.
7. Estos datos constan en los registros o libro correspondientes a los cuales me remito, de ser necesario.

Esquela

Es una comunicación de carácter diplomático, facilita estrechar lazos de amistad o relación profesional con amigos, conocidos y funcionarios, que por asuntos de trabajo o intereses comunes, se mantiene en contacto. Los objetivos de la esquela son tantos, según las necesidades Así:

- Excusas.
- Felicidades.
- Presentación y recomendación para cargos vacantes.
- Agradecimiento por invitaciones recibidas, favores concedidos.
- Condolencias.

Características:

1. Utilice el estilo bloque extremo, espacio y medio, letra cursiva.
2. Presentación elegante e impecable (papel y sobre de hilo blanco).

3. El tamaño de la hoja es INEN A5 y tendrá 4 carillas; se puede utilizar también cartulina de hilo de poco gramaje, tendrá 2 carillas.
4. Los márgenes serán de 2 cm. a cada lado.
5. Envío con la anticipación necesaria.
6. Tratamiento y fórmulas de cortesía requeridas.
7. La redacción siempre se la realizará en tercera persona.
8. El vocabulario utilizado será del más alto nivel y elegante.

Datos:

1. Cargo que desempeña, institución a la que pertenece, en negrilla, nombre de la persona que envía.
El Jefe de Obras Públicas del Gobierno Municipal de Pimampiro, Ing. Fidel Arciniegas Rodríguez
2. Frase de cortesía:
Saluda atentamente a
Tiene el honor
Se honra
Se complace
3. Nombre y cargo de la persona a la que se dirige.
Al señor Ingeniero Carlos Jarrín Cevallos
4. Evento o acto al cual fue invitado (a):
Socialización del Proyecto
Ceremonia de incorporación
Cóctel de homenaje,
5. Frase de despedida.
Con esta oportunidad, reitera el sentimiento de su más alta consideración.
6. Fecha de envío de la esquila (hacia la derecha).
Pimampiro febrero 3, 2015

Invitación.- Es el medio fundamental para solicitar la presencia de otras personas, para que acudan a un evento determinado.

Las tarjetas de invitación formal deben cumplir los siguientes requisitos.

1. Deben ser escritas con caligrafía o letra impresa cursiva, el papel debe ser fino y el tamaño ajustado a las especificaciones que determina la ocasión.
2. Señalar con claridad quien invita, el motivo, la fecha, la hora y el lugar donde se llevara a cabo el evento.
3. Si el evento así lo exige, señalar el tipo de traje que se debe llevar. Etiqueta, coctel, etc.
4. Solicitará la confirmación de la asistencia, para lo cual registrará un número telefónico.
5. La tarjeta se enviará con dos o tres semanas de anticipación al evento o ceremonia, dándole así tiempo para confirmar su asistencia.
6. Incluir el nombre completo de la persona que hace las veces de anfitrión y el de la Institución u Organización a cargo.
7. Serán personalizadas y no llevarán abreviaturas.

2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

El tema seleccionado para la investigación, se basó en la fundamentación filosófica, considerando que para redactar es indispensable desarrollar la capacidad de razonamiento y análisis, que posibilitan la identificación de ideas principales y secundarias para que el escrito sea ordenado, claro y coherente.

La redacción de documentos administrativos en la sociedad actual requiere de una comunicación abierta, flexible, clara, sencilla y precisa que contribuye al fortalecimiento de las relaciones institucionales, comerciales y laborales, lo que se alcanza mediante un proceso dinámico, en el cual la secretaria aporta fundamentalmente con sus destrezas y habilidades plasmadas en una redacción coherente, que evidencia su imagen profesional. Los fundamentos teóricos sustentaron la elaboración de la Guía de Redacción de documentos oficiales, también se tomó como

referencia las categorías fundamentales, mediante éstas se llegó a un enfoque que orientaron en forma clara y extensa su estudio.

La situación actual de los formatos de redacción existentes en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro, se evidenciaron mediante encuestas dentro de la Institución, la necesidad de diseñar una Guía de Redacción de documentos para las secretarías fue muy importante, por cuanto los formatos no son estandarizados en todas las dependencias, además las secretarías conocen en forma general la estructura y estilos de redacción, pero no las técnicas de perfeccionamiento secretarial. Por tal motivo se propuso una Guía de Redacción de documentos, la cual aportó al mejoramiento en los procesos administrativos del GAD Municipal de Pimampiro. Esta investigación se efectuó con el fin de realizar un diagnóstico donde se presentó la respuesta al problema planteado. Se realizó el análisis de la Redacción Oficial pertinente, así mismo se ejecutó un trabajo investigativo en el que se evaluó los resultados obtenidos, luego de hacer la respectiva recolección de información, se definió las variables involucradas y las posibles recomendaciones a la investigación.

Se planteó la capacitación de las Secretarías para mejorar la Redacción Oficial y Particular, por ende la imagen institucional, lo cual se realizó mediante talleres y charlas debido a que es una de las herramientas con que cuentan las instituciones para facilitar el desarrollo eficiente de sus funciones administrativas y operativas. Fueron fundamentalmente, un instrumento de comunicación importante ya que ayudaron en el crecimiento profesional y personal de cada una de las secretarías que desempeñan sus cargos en la institución.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Adjetivos.- Intente ser parco en el empleo de los adjetivos innecesarios, cuando los sustantivos están bien elegidos.

Canal.- Es el medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Ejemplo: el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica.

Carta.- Es el mensaje que una persona envía a otra, sea de manera oficial o personal.

Claridad.- Cualidad de la comunicación escrita, distinción con que se reciben las sensaciones, por medio de los sentidos o las ideas.

Código.- Conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos, que el emisor utilizará para transmitir su mensaje. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para comunicarse; la gramática de un idioma; los algoritmos en la informática; todo lo que rodea al ser humano son códigos.

Comunicación.- La comunicación es un elemento central en la vida de las organizaciones empresariales, como lo es de toda la vida social.

Concordancia.- Comprueba que los sujetos concuerdan con los verbos en número y persona.

Conjunciones.- Una repetición que debe evitarse es la de ciertas conjunciones como: Porque y etc.; ocasionalmente pueden sustituirse por signos de puntuación.

Cortesía.- Tratar con amabilidad y respeto, con la formalidad del caso, pues se dirige a un funcionario en forma oficial, donde no caben tuteos o frases extremadamente amistosas.

Dequeísmo.- Evite el uso incorrecto de la preposición “de” antes de la conjunción “que”.

Emisor.- Es la persona u organización que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para llevarlos

de manera entendible al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.

Esquela.- Es una comunicación de carácter diplomático-

Forma.- Es el modo particular que se posee de expresar una idea, lo que llamamos técnicamente redactar.

Interferencia o barrera.- Perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo; se puede dar en cualquiera de sus elementos.

Invitación.-Es el medio fundamental para solicitar la presencia de otras personas, para que acudan a un evento determinado.

Mensaje.- Es el contenido de la información enviada.

Naturalidad.-Para que un texto sea natural, se utilizará un vocabulario sencillo, pero elegante, sin rebuscar términos que dificulten su comprensión.

Oficio.- Es la correspondencia que se intercambia entre las dependencias y oficinas del estado.

Orden Sintáctico.- Acostumbrarse a construir las oraciones con el siguiente esquema: sujeto, verbo y complemento.

Precisión.-Se refiere a la brevedad y exactitud en la expresión de conceptos, que obligan a emplear únicamente las palabras necesarias para expresar lo que se quiere transmitir.

Preposiciones de relativo.- La abundancia de preposiciones de relativo, hace que los textos resulten pesados y difíciles de comprender. Sustitúyalas siempre que pueda por adjetivos y participios.

Receptor.- Es la persona a quien se direcciona el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor, ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer.

Redacción Oficial.- Es la comunicación interinstitucional entre entidades del Estado, sus funcionarios y personas particulares que requieren del servicio del gobierno.

Redacción.- Es expresar por medio de la lengua escrita, ideas, pensamientos y conocimientos ordenados con anterioridad.

Repeticiones.- Para una correcta escritura, se evitará la repetición de una misma palabra, para ello disponemos de suficientes sinónimos, que mejorarán la redacción del texto.

Síntesis.- Es el compendio de un texto, registrando lo más importante, las partes esenciales.

Situación.- Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.

Tipografía.- Es el conjunto de caracteres alfabéticos que se utiliza en las comunicaciones.

2.4. SUBPROBLEMAS

¿Qué fundamentos teóricos sustentan la elaboración de una Guía de Redacción de documentos?

Se ha tomado como referencia las categorías fundamentales, mediante éstas se llegó a un enfoque que oriente en forma clara y amplia su estudio.

¿Cuál es la situación actual de los formatos de redacción existentes en las secretarías administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pimampiro?

Se ha evidenciado mediante encuestas dentro de la Institución, la necesidad de diseñar una Guía de Redacción para las secretarías administrativas, por cuanto no todos tienen títulos profesionales acordes al trabajo que desempeñan, conocen en forma general la estructura y estilos de redacción, pero no las técnicas de perfeccionamiento secretarial.

Por tal motivo se propuso una Guía de Redacción, la cual contribuirá al mejoramiento en los procesos administrativos del GAD de Pimampiro.

¿De qué forma ayuda, el diseño de una Guía de Redacción en la secretarías administrativas?

Los manuales o guías, sirven como medios de coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, la información de una organización. Presenta sistemas y técnicas específicas, direcciona los procedimientos a seguir para lograr un objetivo final claro, preciso, conciso, eficiencia, eficacia y calidad. La presente propuesta está en consideración de todos los empleados administrativos y autoridades del GAD de Pimampiro, con seguridad será de gran ayuda para los encargados de la redacción de documentos y que les permitirá mejorar la calidad de la comunicación escrita en la institución.

2.5. MATRÍZ CATEGORIAL

| CATEGORÍA | CONCEPTUALIZACIÓN | DIMENSIÓN | INDICADORES |
|-------------------|--|--|--|
| Redacción | La redacción es expresar por medio de la lengua escrita, ideas, pensamientos y conocimientos ordenados con anterioridad, con el fin de desarrollar un tema sobre el que existen bases, datos argumentos, pautas, guías, etc. | GAD. Municipal de San Pedro de Pimampiro | <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimiento • Procedimiento • Estrategias • Técnica • Organización • Capacitación • Conocimientos |
| Redacción Oficial | Es la comunicación interinstitucional entre entidades del Estado, sus funcionarios y personas particulares que requieren del servicio del gobierno. | | <ul style="list-style-type: none"> • Oficios • Comunicación • Memorándum • Esquelas • Cartas • Invitaciones • Circular |

| | | | |
|----------------------|---|--|--|
| Redacción Particular | Es un documento con el cual, regularmente, expresamos nuestros sentimientos, de tal manera que nos comunicamos con confianza | GAD. Municipal de San Pedro de Pimampiro | <ul style="list-style-type: none"> • Cartas familiares • Comunicación • Confianza • Afectividad |
| Secretaria Ejecutiva | En su doble rol de emisora y receptora de mensajes, enfrenta situaciones en que la comunicación no es satisfactoria, debido a distintas circunstancias. | GAD. Municipal de San Pedro de Pimampiro | <ul style="list-style-type: none"> • Aceptación del público • Comunicación • Buena presencia • Políticas Institucionales • Relaciones Humanas |

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de grado enmarcó los siguientes tipos de investigación.

3.1.1. Investigación Descriptiva

Es la que caracteriza un hecho, una situación, un objeto para establecer sus propiedades en un espacio y tiempo determinado. Se utilizó la investigación descriptiva porque pretende caracterizar la formación académica de las secretarias, exteriorizando en saber cómo incide en la imagen institucional, en términos de: eficiencia, eficacia y efectividad en el trabajo, de igual manera se midió cualitativamente sus posibles impactos.

3.1.2. Investigación Documental-Bibliográfica

Este tipo de investigación se utilizó para la selección del tema y para el diseño del marco teórico.

3.1.3. Investigación de Campo

Es la que se realiza en el mismo lugar en que se desarrolla o producen los acontecimientos en contacto con quienes son los gestores que se investiga.

Este tipo de investigación se aplicó para la recopilación de información en el mismo lugar en el que se produjeron los hechos.

3.1.4. Investigación Propositiva

Es aquella que presenta una propuesta de solución al problema planteado. La Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, exige para sus trabajos de investigación la calidad de propositivos.

3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló en base a los siguientes métodos:

3.2.1. Método Deductivo

Es aquel que establece un proceso que va de los principios o afirmaciones generales a los hechos o casos particulares.

El método deductivo se aplicó en el planteamiento del problema y en la fundamentación teórica.

3.2.2. Método Inductivo

Es aquel que partiendo de hechos particulares busca sus coincidencias para llegar a principios generales o paradigmas.

Se aplicó el método inductivo en las encuestas que se realizaron, para obtener de manera global o general las conclusiones y recomendaciones.

3.2.3. Método Estadístico

Es el que sirvió para la presentación de los datos obtenidos, mediante cuadros, gráficos e interpretaciones, se aplicó para presentar los resultados de la investigación.

3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGATIVAS

Para llegar a alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación se recurrió a técnicas de indagación como es la encuesta, entrevistas y observación a los/as secretarias de la institución y usuarios que acuden a la misma.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Para la investigación participaron la siguiente población

Cuadro de población investigada

| Población Institución | Unidades de Análisis | Muestra | Porcentaje |
|--|---------------------------------|----------------|-------------------|
| Secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pimampiro | Jefe del Área | 1 | 5% |
| | Personal | 20 | 95% |
| | TOTAL | 21 | 100% |

Fuente de Investigación: Registro de asistencia
Elaborado por: Investigadora

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

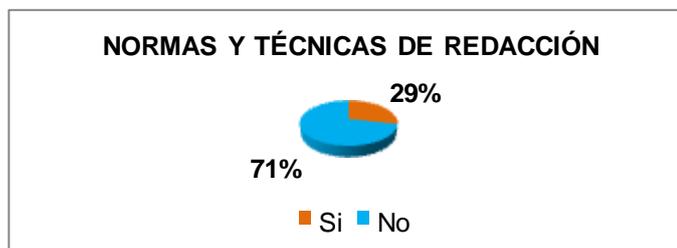
4.1. Encuesta dirigida para el Jefe y personal del Área Administrativa de la Secretaría del Municipio de Pimampiro.

1. ¿Tiene dificultad en la aplicación de normas y técnicas de redacción de documentos.

CUADRO Nro. 1

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| NO | 6 | 29% |
| SI | 15 | 71% |
| TOTAL | 21 | 100% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro. 1



Fuente: Aplicada al Área Administrativa de la Secretaría del Municipio de Pimampiro
Elaboración: Marcela Ch.

Análisis:

En la primera interrogante, el 29% de encuestados expresa no tener dificultad en la aplicación de normas y técnicas de redacción de documentos; mientras que un 71% manifiesta que tiene dificultad en la utilización de normas y técnicas de redacción en cada documento.

Interpretación:

Se evidencia que el mayor porcentaje de encuestados tiene dificultad en la aplicación de normas y técnicas básicas de redacción, lo que concluye en la necesidad de capacitarlos en el empleo de normas y técnicas de redacción, que de cómo resultado la elaboración de documentos de calidad.

2. ¿Para redactar la respuesta a un documento, se fundamenta en los antecedentes?

CUADRO Nro. 2

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 5 | 24% |
| NO | 16 | 76% |
| TOTAL | 21 | 100% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro. 2



Fuente: Aplicada al Área Administrativa de la Secretaría del Municipio de Pimampiro
Elaboración: Marcela Ch.

Análisis:

En la segunda interrogante, un porcentaje del 24% expresa que para redactar un documento, se fundamenta en los antecedentes; mientras que el 76% de encuestados manifiesta lo contrario.

Interpretación:

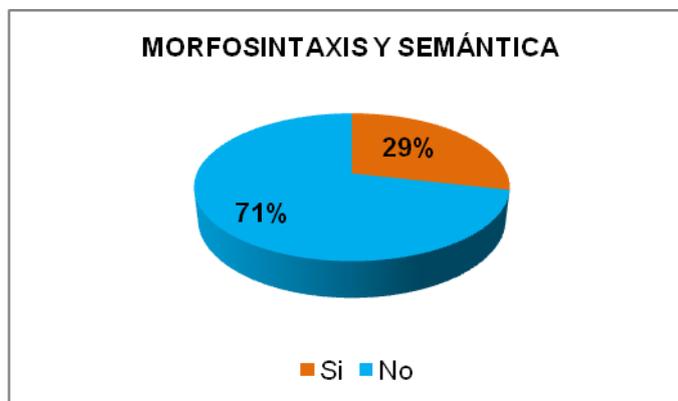
Analizada esta pregunta, se evidencia que al redactar un escrito, el mayor porcentaje de funcionarios no consulta previamente los antecedentes relacionados con el documento, lo que concluye en la necesidad de orientarlos a realizar dichas consultas, para que facilite su comprensión en el mensaje que se emite.

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

CUADRO Nro.3

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 6 | 29% |
| NO | 15 | 71% |
| TOTAL | 21 | 100% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro. 3



Fuente: Aplicada al Área Administrativa de la Secretaría del Municipio de Pimampiro
Elaboración: Marcela Ch.

Análisis:

En la presente interrogante el 29% de funcionarios encuestados admiten que la correspondencia debe redactarse respetando la morfosintaxis y semántica; mientras, que el 71% de no consideran que la correspondencia debe redactarse respetando la morfosintaxis y semántica.

Interpretación:

En esta interrogante se observa que el mayor porcentaje de funcionarios no redacta respetando la morfosintaxis y semántica, lo que ocasiona dificultades en el direccionamiento del mensaje que se emite.

4. ¿Cree usted que es significativa la aplicación de reglas ortográficas para redactar un documento?

CUADRO Nro. 4

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 3 | 14% |
| NO | 18 | 86% |
| TOTAL | 21 | 100% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro.4



Fuente: Aplicada al Área Administrativa de la Secretaría del Municipio de Pimampiro
Elaboración: Marcela Ch.

Análisis:

En la interrogante No. 4, observamos que el 14% de encuestados considera significativa la aplicación de reglas ortográficas para redactar un documento, mientras que el 86% de encuestados manifiesta lo contrario.

Interpretación:

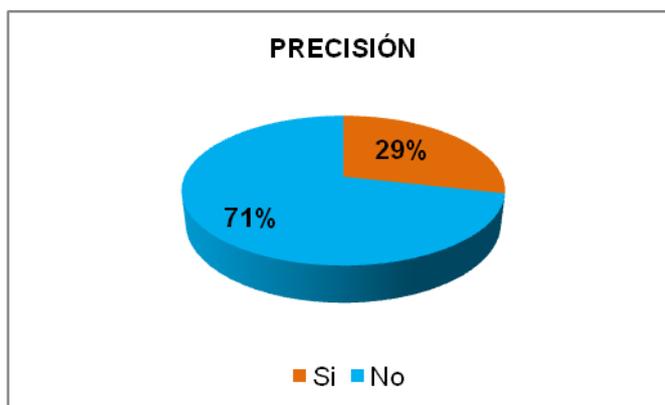
Se aprecia que la mayoría de los funcionarios no aplica reglas ortográficas en la redacción de documentos, lo que concluye con la necesidad de contar con normativas que guíen su utilización, que den como resultado documentos claros y concretos.

5. ¿Los escritos son redactados con claridad, propiedad, sencillez, precisión, fortaleciendo el respeto, amabilidad y confiabilidad?

CUADRO Nro. 5

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 6 | 29% |
| NO | 15 | 71% |
| TOTAL | 21 | 100% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro. 5



Fuente: Aplicada al Área Administrativa de la Secretaría del Municipio de Pimampiro
Elaboración: Marcela Ch.

Análisis:

En la quinta interrogante, el 29% de funcionarios encuestados acepta que los escritos son redactados con claridad, propiedad, sencillez, precisión, fortaleciendo el respeto, amabilidad y confiabilidad mientras que el 71% de encuestados manifiesta que sus escritos no son redactados con claridad, propiedad, sencillez, precisión, fortaleciendo el respeto, amabilidad y confiabilidad.

Interpretación:

Analizadas estas respuestas se aprecia que el mayor porcentaje de los funcionarios al no tomar en cuenta estas consideraciones, afecta el ordenamiento metódico en la redacción de los documentos administrativos.

6. ¿Considera usted que la correcta recepción y oportuna transferencia de la información, establece una eficiente comunicación?

CUADRO Nro. 6

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 24% |
| NO | 16 | 76% |
| TOTAL | 21 | 100% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro. 6



Fuente: Aplicada al Área Administrativa de la Secretaría del Municipio de Pimampiro
Elaboración: Marcela Ch.

Análisis:

En la pregunta No. 6, un porcentaje equivalente al 24% expresa que la recepción y transferencia de información, establece una eficiente comunicación, mientras que el 76% de encuestados considera lo contrario.

Interpretación:

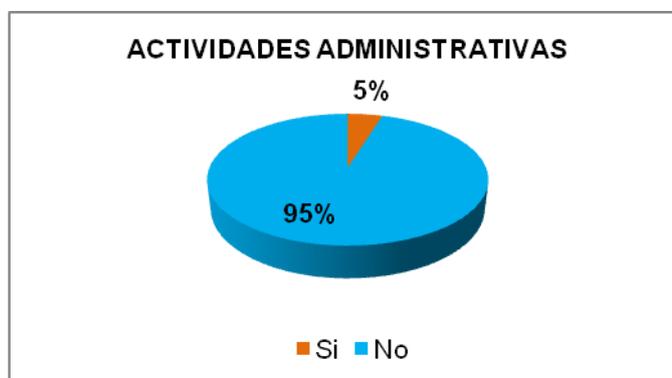
Se aprecia que la mayor parte de los funcionarios no le da la debida importancia a la recepción y transferencia de información, creando confusión e imprecisión en el momento de transferir la información requerida.

7. ¿Considera usted que la recepción y buen manejo de la documentación, favorece el desarrollo de actividades administrativas y la asistencia institucional?

CUADRO Nro. 7

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 1 | 5% |
| NO | 20 | 95% |
| TOTAL | 21 | 100% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro. 7



Fuente: Aplicada al Área Administrativa de la Secretaría del Municipio de Pimampiro
Elaboración: Marcela Ch.

Análisis:

En la pregunta No. 7, el 5% de encuestados se siente capacitado para receptor y manejar la información para el desarrollo de actividades administrativas y asistencia institucional; mientras que un elevado porcentaje del 95% expresa lo contrario.

Interpretación:

Analizadas las respuestas de las encuestas, se evidencia que al no realizar estas funciones el mayor porcentaje de los funcionarios, afecta al desarrollo de las actividades administrativas.

8. ¿En caso de existir planificación el trabajo se cumple dentro de los tiempos previstos?

CUADRO Nro. 8

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 7 | 33% |
| NO | 14 | 67% |
| TOTAL | 21 | 100% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro. 8



Fuente: Aplicada al Área Administrativa de la Secretaría del Municipio de Pimampiro
Elaboración: Marcela Ch.

Análisis:

En la pregunta No. 8, el 33% de funcionarios encuestados expresa que existe una planificación, el trabajo se cumple dentro de los tiempos previstos, mientras que el 67% de encuestados manifiesta que no existe una planificación para cumplir con el trabajo dentro de los tiempos previstos.

Interpretación:

Se percibe que la mayor parte de los funcionarios no aplica una planificación para cumplir con el trabajo dentro de los tiempos previstos, debido al retraso en la entrega de recursos para su cumplimiento.

9. ¿Maneja usted hábilmente la comunicación dentro y fuera de la institución?

CUADRO Nro. 9

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 7 | 33% |
| NO | 14 | 67% |
| TOTAL | 21 | 100% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro. 1



Fuente: Aplicada al Área Administrativa de la Secretaría del Municipio de Pimampiro
Elaboración: Marcela Ch.

Análisis:

En la pregunta No. 9, un porcentaje del 33% de encuestados manifiesta manejar hábilmente la comunicación dentro y fuera de la institución, mientras que el 67% de encuestados admite lo contrario.

Interpretación:

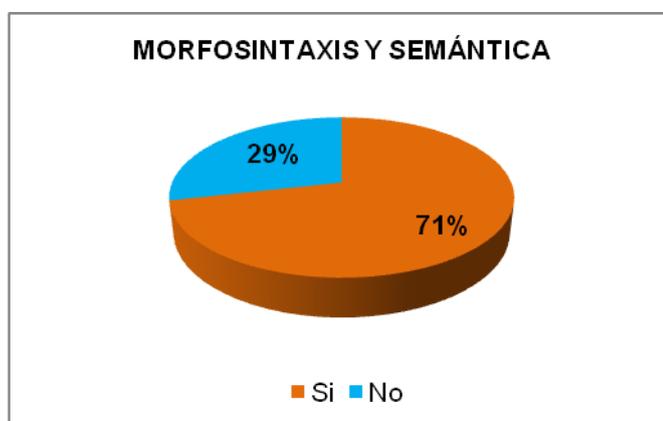
Se observa que la mayor parte de los funcionarios tiene dificultad en el manejo de estas destrezas, lo que limita la construcción de lazos ciudadanos institucionales.

10. ¿Considera importante contar con una guía de redacción de documentos para un rendimiento laboral eficaz?

CUADRO Nro. 10

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 15 | 71% |
| NO | 6 | 29% |
| TOTAL | 21 | 100% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro. 10



Fuente: Aplicada al Área Administrativa de la Secretaría del Municipio de Pimampiro
Elaboración: Marcela Ch.

Análisis:

En la presente interrogante el 71% de encuestados manifiesta necesario contar con una guía de redacción de documentos para un rendimiento laboral eficaz, mientras que el 29% de encuestados opina lo contrario.

Interpretación:

Según la mayoría de los encuestados, se concluye en la necesidad de contar con una guía de redacción de documentos, como un instructivo primordial para la elaboración de documentos administrativos; además, como soporte, la institución capacite y exija la formación profesional individual de cada uno de los funcionarios.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados de las encuestas aplicadas al personal del Área Administrativa de la Secretaría del Municipio del Cantón Pimampiro, se concluye que:

- No se utilizan los medios apropiados para la redacción de los documentos, por considerarse que es un área eminentemente técnica en la que prevalecen los términos contables.
- La dificultad en la aplicación de normas y técnicas de redacción de documentos crea inconvenientes en la emisión del mensaje requerido.
- La falta de habilidad al establecer una buena comunicación, limita el manejo de la información en el desarrollo de las actividades administrativas.
- Hace falta el diseño de una Guía de Redacción Oficial, para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Pimampiro, que permita conocer técnicas de redacción y esquemas ya establecidos y así mejorar la imagen institucional de las secretarías.

5.2. RECOMENDACIONES

Ante estas observaciones, se considera recomendar lo siguiente:

- En la institución, es importante contar con una guía de Redacción de Documentos para el cumplimiento eficaz de las actividades laborales.
- Capacitar al personal institucional en normas y técnicas de redacción de documentos para innovar conocimientos.
- Incentivar el manejo de canales de comunicación que permitan mantener informado al personal y establecer una comunicación efectiva dentro y fuera de la institución.
- Es trascendental la elaboración de una guía que posibilite el desarrollo de las actividades de las secretarías, para fortalecer el desempeño profesional.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TEMA DE LA PROPUESTA

“GUÍA DE REDACCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES PARA MEJORAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN PEDRO DE PIMAMPIRO”.

6.2. JUSTIFICACIÓN

Tomando en cuenta la investigación realizada en el GAD de Pimampiro, el área secretarial tiene la función y el encargo de cumplir eficientemente en los diferentes departamentos y jefaturas, la y el Secretaria/o Ejecutiva/o precisa ser un/a profesional con visión, dinámica/o, proactiva/o, requiere estar preparada/o para ejercer su cargo, estar siempre en constante fortalecimiento de los conocimientos que le permitan innovar y ser creativa/o dentro del ejercicio profesional, además, debe poseer conocimientos para utilizar adecuadamente los términos en el área que se desenvuelven, deberán tener información actualizada, sobre conceptos esenciales relacionados con el tema propuesto, para la presentación de documentos de calidad, lo que genera importancia al presente trabajo de investigación, tomando en cuenta la cortesía, amabilidad, prontitud, eficiencia, respeto, colaboración a los demás, fluidez en la comunicación, e información, clima organizacional positivo, aplicación de las herramientas básicas de crecimiento personal que

garanticen mejorar la imagen institucional de las secretarías y por ende el desempeño de las funciones en la Institución. Los y las funcionarias/os juegan un rol importante en el desafío de contribuir en el mejoramiento de una institución pública y ser ejemplo para otras instituciones.

La Guía servirá como una herramienta de trabajo que va dirigida al mejoramiento de la imagen institucional de las secretarías en el GAD de Pimampiro y a la ciudadanía en general.

6.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El campo de la investigación se basa en la línea del paradigma crítico – propositivo, destacándose que para redactar es indispensable desarrollar la capacidad de razonamiento y análisis, que posibilitan la identificación de ideas principales y secundarias para que el escrito sea ordenado, claro y coherente.

Según: AROCA PONTÓN, Nhasly Johanna. (2012). Artículo “Técnicas de Redacción y Documentos Comerciales Públicos y Privados”, Tema: “Técnicas de Redacción”, afirma que “La redacción es el acto de poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado, requiere de coherencia ya que el orden de las palabras puede modificar la intención del autor, siendo prioritario organizar nuestras ideas antes de transcribirlas”.

<http://www.slideshare.net/nhaslyarp/tcnicas-de-redaccin-y-documentos-comerciales-pblicos>

La redacción de documentos administrativos en la sociedad actual requiere de una comunicación abierta, flexible, clara, sencilla y precisa que contribuye al fortalecimiento de las relaciones institucionales, comerciales y laborales, lo que se alcanza mediante un proceso dinámico, en el cual la secretaria aporta fundamentalmente con sus destrezas y

habilidades plasmadas en una redacción coherente, que evidencia su imagen profesional.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo general

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que norme la elaboración y reproducción de documentos, con la adopción y manejo de conceptos y elementos que permitan una mayor optimización de normas y técnicas de redacción, con la utilización de síntesis y concreción, coherencia, aplicación de reglas ortográficas, claridad, propiedad, sencillez y precisión; fortaleciendo el respeto, amabilidad y confiabilidad.

6.4.2. Objetivos específicos

- Actualizar los conocimientos de los/as secretarios/as sobre la redacción de documentos oficiales y particulares.
- Socializar la guía a los/as secretarias/os ejecutivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pimampiro para fortalecer la imagen institucional
- Lograr que las y los secretarias/os de los diferentes departamentos del GAD de Pimampiro utilicen la guía en forma permanente, la misma que les ayudará a tener un mejor desempeño laboral.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La presente propuesta se desarrollará en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pimampiro, situado en la calle Bolívar e Imbabura 2023, Plaza 24 de Mayo de la provincia de Imbabura.

6.6. FACTIBILIDAD

Esta propuesta se podrá realizar porque existe la suficiente bibliografía, se cuenta con logística necesaria y sobre todo con lo más importante que es el apoyo de las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pimampiro.

PLAN DE EJECUCIÓN

COMPONENTES

¿Cuál es el objetivo de la guía?

El objetivo de una Guía es obtener una visión general sobre un tema o necesidad requerida, es guiar al usuario a través de una variedad de recursos de información de una manera sistemática y clara.

¿A quiénes va dirigida?

La guía va dirigida específicamente al personal de secretarías y secretarios del GAD de Pimampiro.

¿Para qué sirve?

La guía constituye una herramienta analítica de información para los funcionarios/as, sobre actividades institucionales. La guía es adaptable al entorno local, en la cual podrán encontrar información sobre la redacción de documentos oficiales y personales que garantice el manejo de conflictos sobre todo mejorar la imagen institucional de las secretarías/os y para que ayude al desempeño de las funciones en la Institución.

¿CÓMO UTILIZARLA?

La guía se presenta de una manera sencilla y práctica con información básica acerca de la redacción de documentos oficiales que deben

realizar, permitiendo al funcionario desenvolverse de manera rápida y eficaz.

Una vez visualizada la guía podrán obtener información sobre la manera más adecuada y práctica de realizar una buena redacción de documentos y mejorar la imagen institucional de las secretarías/os.

Importancia

Esta guía será una orientación práctica acerca de los temas más relevantes que deben conocer los funcionarios para un mejor desarrollo laboral.

¿Cómo se la aplica?

La guía se debe revisar constantemente, no hay que olvidarse que en ella encontrarán todas las directrices para realizar las actividades laborales.

GUÍA DE REDACCIÓN

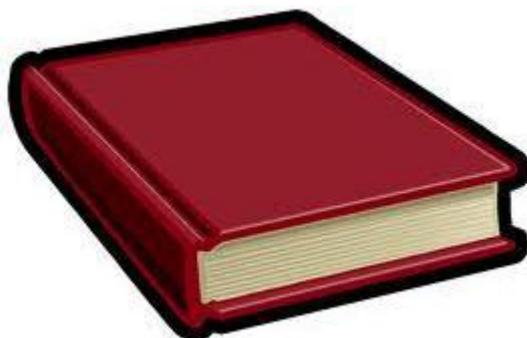


AUTORA: Marcela Ch.

INSTRUCCIONES PARA EL USO

La presente Guía está estructurado por capítulos, de manera que sea fácil la comprensión y lectura del mismo.

La guía es presentada de lo general a lo particular. Para conocer el contenido de los capítulos que componen la guía, el usuario debe ir al índice general, en éste, se ubican sus capítulos y sus elementos, permitiendo al usuario localizar fácilmente los puntos o temas de interés particular.



ESTRUCTURA DE UNA GUÍA

Partes principales:

- Tabla de contenido
- Introducción
- Instrucciones para el uso de la guía
- Cuerpo de la guía
- Flujogramas
- Glosario de términos
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Anexos

INTRODUCCIÓN

Para aprovechar la información de la presente Guía de Redacción de documentos, en su práctica laboral administrativa, considere las siguientes recomendaciones:

Lea atentamente la información que se presenta en este documento, subrayando las “palabras-clave” que se relacionan con conceptos, propósitos, criterios de selección y procedimientos de aplicación.

Identifique los aspectos para seleccionar un taller que pudiera aplicarse en su grupo de aprendizaje.

Aplique las normas y técnicas de redacción, siguiendo las recomendaciones así como todos los pasos de su procedimiento de ejecución.

Aproveche su experiencia frente al grupo para realizar las modificaciones que se ajusten a sus necesidades, los requerimientos del contenido temático y las características de los asistentes

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Siendo la Redacción de Documentos, una de las herramientas fundamentales para la elaboración y procesamiento de documentos, requiere de una guía que permita su proceso de forma ordenada dando como resultado un documento de calidad; con este propósito se presenta a continuación la guía que sirva de orientación en la ejecución práctica de la gestión documental.

Esta guía ha sido elaborada con el firme propósito de dar una visión más detallada del uso de reglas ortográficas, normas y técnicas, que faciliten un buen manejo de la información, en el desarrollo de las actividades administrativas y la asistencia institucional, y que a la vez brinde información en forma clara y precisa para la toma de decisiones que contribuyan a la eficiencia en el desarrollo de las actividades administrativas.

ASPECTOS HISTÓRICOS Y LEGALES

Razón Social.

Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pimampiro.

Reseña Histórica.

Pimampiro fue elevado a la categoría de cantón, mediante Decreto Legislativo sancionado por el Presidente Jaime Roldós Aguilera el 21 de mayo de 1981, publicado en el Registro Oficial No. 02, del 26 de Mayo de 1981. El acuerdo menciona varios aspectos, entre los que podemos anotar:

Que la parroquia de Pimampiro, de la jurisdicción del Cantón Ibarra, ha tenido un desarrollo acelerado en todos sus aspectos, especialmente en lo urbanístico, poblacional, agrícola y comercial.

Que la nombrada parroquia tiene plena capacidad para administrarse por sí misma, a fin de lograr un desarrollo oportuno y adecuado, en armonía con las exigencias de la época actual; que luego de realizarse un detenido y exhaustivo estudio de diferentes factores, se ha llegado a la conclusión de que es conveniente elevar a la categoría de cantón a la parroquia Pimampiro.

Que la Comisión Especial de Límites Internos de la República y el Consejo Provincial de Imbabura han presentado informes favorables respecto a tal creación, por lo que desde aquella fecha se empezó a desarrollarse el Municipio del cantón Pimampiro con una asignación, en ese entonces, de diez millones de sucres (S/.10'000.000,00), con aplicación al Fondo Nacional de Participaciones.

El nombre de GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PIMAMPIRO fue discutido y aprobado en sesiones de concejo del 19 y 26 de enero del 2011.

Legislación o Base Legal

La investigación está fundamenta en la Constitución Política de la República del Ecuador (2008).

Título II. Derechos. Capítulo Primero. Principios de aplicación de los derechos. Sección Tercera. Comunicación e información.

Art. 16. Todas las personas, en forma individual o colectiva tienen derecho a:

- 1) Una comunicación, libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
- 2) El acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación.

Capítulo Séptimo. Administración Pública. Sección Segunda. Administración Pública.

Art. 227. La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Guías Administrativas.

Concepto: Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y

sistemática, información de una institución u organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.).

Así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

Tipos de Guías Administrativas.

Las más utilizadas:

1. Guías de Organización
2. Guías de Políticas
3. Guías de Redacción de Documentos
4. Guías de Normas y Procedimientos
5. Guías para Especialistas
6. Guía del empleado
7. Guía de contenido múltiple.
8. Guía de finanzas
9. Guía del sistema

1. Guía de Organización.

Es la versión por escrito de la organización formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen su estructura.

Estas guías contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, funciones, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización.

Las guías, en general, son herramientas muy útiles para el desempeño laboral en una institución u organización.

2. Guías de Políticas.

Es seguida por los ejecutivos en la toma de decisiones para el logro de objetivos, facilitando la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios los lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.

3. Guía de Redacción de Documentos.

Es la guía elaborada para dar claridad y sencillez a un documento, con la aplicación de normas y técnicas de redacción, que permita fluir el mensaje con el que se desea llegar al usuario.

4. Guía de Normas y Procedimientos.

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la institución u organización, al igual que la enunciación de normas de funcionamiento básicas a los cuales deberá ajustarse los miembros de la misma.

Normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la institución u organización.

Formularios: son aquellos documentos y comprobantes que circulan dentro de los circuitos administrativos.

Flujo gramas: son procedimientos descritos de manera gráfica conocidos también como diagramas de procedimientos.

5. Guía para Especialistas. Es aquella que agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación para determinadas actividades o tareas; por ejemplo: guía del vendedor o compendio de la secretaria.

La institución recomienda el manejo de estas guías, cuando el número de empleados que las utiliza es lo suficientemente grande como para justificarlo, ya que es un documento de entrenamiento y capacitación para los empleados y trabajadores.

6. Guía del Empleado. Su propósito es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como para posterior entrenamiento, esta guía es útil para niveles intermedios u operativos.

7. Guía de Contenido Múltiple. Ya se ha visto que una guía puede contener material de tipo diverso, lo que hace que los tipos mencionados no resulten siempre bien definidos.

La mayoría de las guías de oficina están diseñadas intencionalmente para varios fines, por ejemplo, en la preparación de cualquier guía de procedimientos existen dos requisitos indispensables para asegurar su éxito:

Comprensión total de la organización básica de la misma. No será de mucha utilidad las manifestaciones detalladas de procedimientos si la organización y las normas básicas no son, claramente definidas.

8. Guía de Calidad. Define a la guía de calidad como un documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de calidad de una organización.

Esta guía puede estar relacionada con las actividades totales de una organización o con una parte seleccionada de estas.

Es importante que los requisitos y el contenido del sistema y de la guía de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer, misma que suministra los lineamientos para el desarrollo de las guías de calidad.

CAPÍTULO II

VENTAJAS Y LIMITACIONES DE LA UTILIZACIÓN

DE UNA GUÍA DE REDACCIÓN.

Ventajas

- Son una fuente permanente de información sobre el manejo de normas y técnicas de redacción de documentos.
- Son una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos funcionarios.
- Es una fuente de consulta para la institución u organización.
- Aseguran una adecuada comprensión en la redacción de documentos que se redactan, utilizando un lenguaje claro y conciso.
- Sirven de orientación para la utilización de normas vinculadas con el manejo de las buenas relaciones interpersonales institucionales.

Limitaciones

- Constituyen una herramienta, pero no la solución para los problemas administrativos que se puedan presentar.
- Si no se actualizan permanentemente, pierden vigencia con rapidez.
- Incluyen solo los aspectos formales de la institución u organización dejando de lado los informales.
- Muchas instituciones consideran no necesario una guía que describa asuntos que son conocidos por todos.
- Algunas instituciones consideran laborioso preparar una guía y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

Necesidad de contar con una guía.

- Su necesidad es permanente y más aún cuando se requiere de normas ante las siguientes circunstancias:
- Varias personas desempeñando actividades similares y complejas, con diferente criterio.
- Ubicación de personal con perfil no acorde en los puestos de trabajo.
- Inaplicación de reglas ortográficas para redactar un documento.
- Necesidad de estandarizar el proceso y manejo de documentos.
- En la actualidad las instituciones u organizaciones están adoptando el uso de guías como medios para la satisfacción de distintas necesidades. Cada institución utiliza la que más se adapte a su exigencia.

Conclusión

Puede decirse que la utilidad que tiene una guía de redacción es múltiple, en virtud de que es un instrumento que facilita el funcionamiento interno con lo que respecta a la descripción de tareas, de tal manera, se puede afirmar que la necesidad de elaborar guías es un punto importante dentro de las grandes organizaciones que se manejan de manera estructurada y que cumplen con los pasos del proceso administrativo.

Recomendación

Se considera útil y necesario la elaboración de una Guía de Redacción de documentos para toda institución, la misma que oriente y guíe la estandarización y desarrollo de documentos, dando como resultado documentos bien elaborados y comprensibles, evitando de este modo confusiones y malas interpretaciones en el mensaje que se desea emitir; al momento de ser elaborado debe tenerse presente un estilo de respeto y amabilidad, emitiendo confianza y seguridad al usuario al que va dirigido el documento.

CAPÍTULO III

NORMAS Y REGLAS ORTOGRÁFICAS

Ortografía.

Concepto.

Proviene del latín *orthographia*, 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.

La ortografía nace a partir de una convención aceptada por una comunidad lingüística para conservar la unidad de la lengua escrita. La institución encargada de regular estas normas suele conocerse como la Real Academia de la Lengua. Fuente: Diccionario de la Real Academia de la Lengua.

El principal uso del idioma es la comunicación, para comunicarnos es necesario elaborar mensajes de manera correcta y comprensible. Es la disciplina que nos enseña a ordenar en forma lógica que nos ayuda a comunicarnos mejor.

Las reglas ortográficas.

CASTELO RODRÍGUEZ, Hernán, (2008). Libro El uso de las reglas ortográficas, manifiesta que las reglas ortográficas son enunciados que nos permiten reconocer la regularidad de la escritura de las palabras, así como también las irregularidades o excepciones que podemos encontrar.

Al memorizar las reglas ortográficas, éstas funcionarán como herramienta para mejorar la escritura y disipar la duda (si ignoramos cómo

se escribe la palabra hiena, acudimos a la regla ortográfica de la H, y sabremos que todas las palabras que empiezan con ie llevan h inicial).

Sin embargo, conocer las reglas no soluciona todas las dudas ortográficas, ya que en el idioma español hay muchas palabras que no tienen regla. En ese caso hay que acudir a la memoria o al diccionario.

Letras.

- Es cada uno de los caracteres o formas tipográficas del alfabeto, cuya misión es indicar los sonidos con los que se pronuncian las palabras.
- Las letras presentan dos clases de sonidos: vocales y consonantes.
- Representan sonidos vocales la a, e, i, o, u.
- Todas las letras del alfabeto se llaman consonantes, porque suenan con las vocales y dejándose oír antes o después.
- Aunque el vocablo letras da a entender los caracteres escritos de que se pronuncian en una sola emisión de la voz.
- En cada sílaba debe encontrarse por lo menos una vocal.

Sílaba. Sílaba es cada una de las divisiones fonológicas en las que se divide una palabra. Tradicionalmente se la había definido como "golpe de voz" en una palabra, definición considerada por los lingüistas como obsoleta e inoperativa).

Diptongos. Es la reunión de dos vocales en la misma sílaba que se pronuncian en un solo golpe de voz. Ejemplo: aire, causa, aceite, deuda, boina.

Triptongos.

Es la reunión de tres vocales que se pronuncian en un solo golpe de voz. Ejemplo: limpiáis, acariciéis, averiguáis, buey, miau.

Hiato.

Hiato, del latín *hiatus*, es un concepto que tiene diversos usos y aplicaciones. Se conoce como hiato al encuentro que se produce entre **dos vocales** que forman parte de sílabas diferentes.

Esto quiere decir que, cuando se genera el hiato, dichas letras pueden separarse en dos sílabas.

Es cuando dos vocales van seguidas en una palabra pero se pronuncian en sílabas diferentes. Ejemplo: león, aéreo, raíz, feo, peana.

Uso de las mayúsculas.

Se utiliza al iniciar un párrafo. Después de un punto seguido o aparte. Al escribir nombres y apellidos.

Después de dos puntos. Los títulos, cargos, jerarquías y dignidades importantes si se refieren a una persona determinada

Acento.

El acento prosódico no siempre aparece reflejado en la lengua escrita, pero cuando lo hace utiliza el signo diacrítico llamado tilde (´). 128

Uso del acento. Las palabras compuestas por dos o más elementos unidos por guión. Las letras mayúsculas llevan tilde como las demás. Los infinitivos terminados en -eir, -oír llevan tilde.

Tilde diacrítica.

La tilde diacrítica se utiliza para diferenciar palabras que se escriben de la misma forma pero tienen distintos significados.

Uso de la “B”.

Utilizamos “b” en los verbos terminados en bir Ej.: recibir, percibir, escribir y los verbos terminados en deber, beber.

Uso de la “V”.

Se utilizan en palabras como: doceava, huevo, breve, relativo

Anagrama.

Un anagrama (proviene del griego ana: de nuevo, y gramma: letra, es una palabra o frase que resulta del reemplazo de letras de otra palabra o frase.

Conclusión.

La utilización de las normas de ortografía en la redacción de un documento, refleja el nivel de preparación de los funcionarios administrativos, ya que deja de manifiesto el conocimiento que se tiene acerca de lo que es expresión oral, escrita, ortografía y redacción.

Técnicas de redacción para la expresión escrita.

Con fines pedagógicos se consultó el CURSO TELEDUC – MINSAL 2011 Formación de Tutores, Boero Araya, María Verónica.

Introducción. Las técnicas de redacción son fundamentales para la expresión escrita. Con ellas se comunican y transmiten mensajes (ideas,

sentimientos) y se expresan fenómenos de manera ordenada mediante signos comunes entre emisor y receptor.

Elementos de la comunicación.

- Estilo
- Ritmo
- Coherencia
- La concordancia
- El párrafo
- Normas ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación)
- Conectores
- Ortografía

Recomendaciones para la redacción de documentos:

Claridad: Corresponde al código. Hay que escribir con un máximo de sencillez para que el código no haga de filtro, sino que permita el paso del mensaje.

Brevedad: Corresponde al mensaje. Intentar dar la máxima información en un mínimo de palabras.

Precisión: Corresponde al contexto: El texto debe focalizarse en lo que interesa sin rodeos ni añadidos.

Corrección: Corresponde al canal. Se debe escribir correctamente, cumpliendo las normas gramaticales y estructurales y presentar el texto formalmente digno.

Totalidad: Corresponde al receptor. No se debe dar la impresión de que transmite un mensaje incompleto.

Originalidad: Corresponde al emisor. Se debe tratar de no copiar las formas.

Otros elementos de la comunicación.

Estilo:

El estilo de quien escribe no es exclusivamente su sensibilidad literaria, en cualquier redacción que se realice se puede apreciar un estilo propio de quien lo redacta. Estilo se podría definir también como un equilibrio entre el orden y el movimiento.

El estilo depende de la organización y jerarquía de las ideas en el texto, de la coherencia que se desprende del mismo; pero también de la capacidad de interesar, agradar y dar vida a las ideas y dar un ritmo adecuado al tipo de mensaje.

Ritmo.

El ritmo del texto le confiere movimiento, vida, ser motivador y sugerente. Varía según el tipo de escrito, puede ser muy homogéneo en un mismo texto (excepto casos surrealistas).

El lector crea sus propias expectativas sobre la lectura seleccionada. Los cambios bruscos en la redacción, si no son analizados, reducen el interés por la lectura. La primera frase de un texto da la pauta sobre la velocidad y el ritmo que se da al documento. Cuando no hay nexos y se omiten algunos verbos, tenemos el ritmo más veloz y espontáneo.

Coherencia.

Podemos ver un texto coherente cuando a pesar de la ausencia de enlaces, de verbos, de párrafos que recogen la idea principal y las

secundarias, tenemos un texto claro, breve, original, preciso, completo y correcto que interpretamos fácilmente.

La concordancia.

Es un medio gramatical de relación interna entre palabras. Existen dos clases de concordancia:

Concordancia entre el sustantivo y adjetivo que consiste en la igualdad del género y el número de estas dos categorías gramaticales.

Concordancia entre el verbo de una oración y el sustantivo. En este caso la igualdad debe ser de número y persona. Ejemplos: Salón amplio - Salones amplios - Casa limpia- Casas limpias.

La concordancia – casos especiales.

Si el adjetivo modifica a varios sustantivos singulares, concuerda con ellos en plural y tiene género masculino.

Ejemplo: Estos son un pez, un loro y una pantera muy lindos. Si los sustantivos nombran seres animados de diferente género, el adjetivo se usa en plural y en masculino. La secretaria, la dueña y el vendedor son consagrados en su trabajo.

Si el adjetivo modifica sustantivos sinónimos o que van unidos por las conjunciones o u, concuerda en género con el último sustantivo y se usa en singular.

Ejemplo: Tiene una pulmonía, una sinusitis y un catarro impresionante.

Cuando el adjetivo precede a dos o más sustantivos, se usa en número singular y tiene el género del sustantivo más próximo.

Ejemplo: Confío en su extraordinaria fuerza y valor.

En el caso de los adjetivos compuestos, sólo el segundo elemento concuerda con el sustantivo. Ejemplo:

La guerra ruso – japonesa.

El párrafo

Es la parte de un escrito que se considera con unidad suficiente para poder separarlo mediante una pausa que se indica con el punto aparte.

Aquí la unidad del texto escrito se desarrolla en determinada idea que presenta una información de manera organizada y coherente.

Tipos de Párrafos Normales

- De excepción
- Funcionales
- Deductivos
- Inductivos
- Cronológicos
- Comparación
- De causa efecto
- Propósito

Normas ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación).

Cómo escribir un buen párrafo.

Cuando queremos expresar ideas, pero no sabemos cuándo parar o de qué forma seguir, acudimos a los elementos de enlace, partículas o expresiones que permiten la continuidad de ideas dentro de los párrafos.

Sucesión de la misma idea: al principio, en segundo lugar, a continuación, por último.

Limitación: pero, no obstante, con todo, sin embargo.

Exclusión: por el contrario, antes bien.

Concesión (derecho a): aunque, si bien, es cierto que.

Distribución: bien (unos)... bien (otros).

Consecuencia: por lo tanto, pues, luego, por consiguiente.

Continuidad: pues bien, ahora bien, además, por otra parte, como decíamos.

Conectores (los más utilizados en documentos administrativos).

Para introducción de temas.

Apoyos o inicio de texto o discursos bueno, bien, vaya por delante, alguien se preguntará, me pregunto.

Para explicaciones sucesivas.

Adición: (unión, agregación de ideas o progresión del texto) y más aún, incluso, asimismo, además, también, cabe añadir, después de, por otra parte, aún más, todavía más.

Advertencia: mira, fíjate, observa, cuidado con, te pongo en antelación, piensa detenidamente.

Anáfora:(repetición): sabía que..., también sabía que...; a veces habla y habla sin parar.

Aprobación: (afirmación) sí, claro, bien, así es, por supuesto, en efecto, por descontado, desde luego.

Atenuación: en cierto modo, hasta cierto punto, si acaso, siquiera.

Autocorrección: mejor dicho, dicho de otro modo, quiero decir, o sea, más bien, deseo decir, esto es.

Causa: así que, así pues, puesto que, pues, porque, la razón del hecho, esto tiene una explicación.

Comparación (semejanza): de igual modo, como, de modo semejante, similarmente, asimismo, parecido a.

Concesión: a pesar de todo, con todo (y con eso), aunque, por mucho que, pese a, si bien, por otro lado.

Consecuencia: por tanto, por consiguiente, por eso, por lo cual, de ahí, de forma que, con que, total que.

Continuación: a continuación, posteriormente, después, ahora bien, entonces, volviendo a lo anterior.

Contraste: al contrario, pero, en cambio, no obstante, sin embargo, por el contrario, antes bien.

Corrección: mejor dicho, quiero decir, más bien digo, en otros términos u otras palabras, dicho de otro modo.

Correlación: ahora – luego, no sólo - sino también, aquí – allí, cerca – lejos, por un lado – por otro, antes – después.

Deixis (referencia deíctica): dicho esto, de ahí que, a ello vamos, habla mucho, lo sabemos ya.

Digresión: a propósito de lo dicho, al respecto, así también, aunque no venga a cuento, me viene a la mente.

Duda: acaso, quizá(s), tal vez, ya veremos, no tengo claro, sería cuestión de, no tengo criterios para.

Ejemplificación: por ejemplo, pongo por caso, así sucede en, es decir, pongamos por ejemplo, como.

Enumeración: en primer lugar, en segundo; primero, segundo, luego, después, antes – ahora, después.

Evidencia: claro, es evidente, ciertamente, está claro que, por supuesto, desde luego, no hay duda, sin duda.

Excepción (restricción): si acaso, salvo, excepto, al menos, un caso excepcional, caso aparte, al margen.

Explicación: Es decir, en otros términos, a saber, mejor dicho, o sea, esto es, o lo que es igual, en todo caso.

Expresión negativa: Ni mucho menos, ni aun así, en absoluto, no, tampoco, ni hablar, nunca, jamás.

Generalización: De cualquier modo, generalmente, en sentido amplio, en líneas generales, de todos modos.

Matización intensificadora: Sobre todo, principalmente, más aún, es más, aún más, de sumo interés.

Precisión: En rigor, más exactamente, es más, en realidad, esencialmente, exactamente, claramente.

Puntualización: Estrictamente, ahora, aquí, en este instante o lugar, precisamente ahora, ahora pues.

Relación espacial: Aquí, allí, abajo, aliado, encima, arriba, en medio, a la derecha, al fondo, a la izquierda.

Relación temporal: Ahora, antes, luego, más tarde, finalmente, en cuanto, después, a continuación.

Relación temática: en cuanto a, con respecto a, en relación a, por lo que se refiere a, a propósito de.

Relación de transición: Por otro lado, en otro orden de cosas, pasando a otro asunto, además, siguiendo.

Para conclusiones.

Formas de conclusión: en consecuencia, a fin de cuentas, en última instancia, resumiendo.

Cierre de discurso o texto: en definitiva, por fin, en suma, en resumen, finalmente, terminando, en breve.

La acentuación y la puntuación.

Llamamos acento a la mayor intensidad con que pronunciamos una determinada sílaba de una palabra. Esa sílaba, llamada sílaba tónica (que puede ir señalada con la tilde (´), se destaca respecto a las demás sílabas de la palabra

Reglas generales de acentuación.

Las palabras agudas llevan tilde cuando acaban en vocal, en n o en s: conté, camión, detrás. Las palabras llanas o graves llevan tilde cuando

acaban en consonante distinta de n o s: lápiz, dócil, azúcar. Las palabras esdrújulas llevan siempre tilde: pómulo, antídoto, película.

Diptongos, triptongos e hiatos.

Los diptongos y triptongos sólo llevan tilde cuando así lo exigen las normas generales de acentuación. En caso de que lleven tilde, ésta se sitúa sobre la vocal abierta (a, e, o): náufrago, compráis, cambiéis. Si las dos vocales del diptongo son cerradas (i, u), la tilde recae sobre la segunda vocal: incluí, cuídame.

Siguen las reglas generales de acentuación las palabras que llevan hiatos formados por vocal abierta + vocal abierta: poético, capea.

Llevar siempre tilde sobre la vocal cerrada las palabras que tienen hiato formado por vocal abierta + vocal cerrada tónica, o viceversa: desvía, Raúl, prohíbo.

Acentuación diacrítica.

Como regla general, los monosílabos no se acentúan, salvo que puedan confundirse con otra palabra que se escribe igual.

La acentuación o tilde diacrítica es aquella que permite distinguirlos. Éstas son algunas de las palabras que pueden llevar tilde diacrítica: 139

| Sin tilde | Con tilde |
|---|--|
| el Artículo: Busco el libro. | él Pronombre personal: Él es mi hermano. |
| mi, tu Posesivo: Mi coche. Tu lápiz. | mí, tú Pronombre personal: Está ante mí. Cómpralo tú. |

| | |
|--|---|
| te Pronombre personal: Te le dije. | té Sustantivo: me gusta el té. |
| se Pronombre personal: Se ríe. | sé Verbo saber: Ya lo sé. Verbo ser: Sé bueno. |
| si Expresa condición: Si lo ves, llámame. | sí Adverbio de afirmación: Contestó que sí. |
| de Preposición: La Casa de Ana. | dé Verbo dar: Dé usted gracias. |
| mas Conjunción: Equivale a pero: Lo intentaré, más no creo que vaya. | más Adverbio de cantidad: No hables más. |
| un Conjunción. Equivale a incluso. Aun así, no lo quiero. | aún Adverbio. Equivale a todavía. Aún no lo tengo. |
| que, cual, quien, cuan, cuanto, cuando, donde, como Enunciativos: Quiero que me escuches. Lo diré cuando lo sepa. | qué, cuál, quién, cuán, cuánto, cuándo, dónde, cómo Interrogativos o exclamativos: ¿Por qué, cuándo, dónde lo has dejado? |

Fuente: Libro Uso de las Reglas Ortográficas
De Hernán Rodríguez Castelo.

El punto (.)

El punto es el signo de mayor importancia estructural, es la barrera que separa oraciones. Se usa para cerrar un periodo con sentido completo.

Si cierra una oración se denomina punto y seguido; si indica el fin de un párrafo, punto y aparte; y el punto final señala el final de un escrito. Sirve también para indicar que un grupo de letras está siendo utilizado como abreviatura: Ilmo. Sr. (Ilustrísimo señor).

La coma (,)

La coma se emplea en los siguientes casos:

Para marcar la pausa que separa los miembros de una oración compuesta: Me gustan todos, aunque prefiero el azul.

Para separar los diferentes términos de una enumeración cuando no van unidos por las conjunciones y, ni, o: Visité Málaga, Granada y Sevilla.

Para limitar una aclaración inserta en el discurso: El día dos, pasado mañana, es lunes.

Para señalar la omisión de una forma verbal: Yo estudio aquí, y mi hermana, en Salamanca.

Tras el miembro que se anticipa al invertir el orden de una oración, poniendo en primer término expresiones de carácter circunstancial: Siempre que voy a verte, has salido.

Con los vocativos: Dime, Alberto, lo que está pasando.

Antes y después de las locuciones es decir, sin embargo, etcétera, cuando van intercaladas en el discurso: Federico, es decir, mi cuñado, es médico.

Uso del guión (-)

Se utiliza el guión en los siguientes casos:

- Para dividir una palabra al final de una línea.
- Para separar los miembros de un compuesto de nueva creación formado por dos adjetivos: teórico-práctico, contencioso-administrativo.

Para separar los miembros de un compuesto formado por gentilicios, cuando se nombra una unión accidental o temporal: tratado franco-español.

Uso de la raya doble (–)

La raya tiene doble longitud que el guión, y se emplea en estos casos:

En los diálogos, para introducir la intervención de cada personaje y delimitar las acotaciones y comentarios del narrador: -- Llegaré tarde esta noche dijo --.

Para encerrar una aclaración o un inciso cuyo sentido está escasamente relacionado con el sentido de la oración en que se inserta.

Uso del paréntesis ()

El paréntesis se utiliza para encerrar incisos, generalmente con menos relación con la oración en que se insertan que los que van entre rayas o datos aclaratorios, tales como fechas, nombre del autor de una cita, etcétera.

Uso de la admiración (¡!)

La admiración es un signo doble que se emplea para encerrar enunciados exclamativos: ¡Qué sorpresa!, ¡Por Dios!.

Uso de la interrogación (¿?)

La interrogación también es un signo doble e indica que la oración contenida en él es una interrogativa directa. También se usa entre

paréntesis para indicar que una fecha u otro dato no son seguros: Hipócrates (¿460 - 377? a. C.).

ESTRUCTURAS GRAMATICALES

Concepto.

Gramática es el estudio de las reglas y principios que regulan el uso del lenguaje. La gramática es parte del estudio general del lenguaje denominado lingüística. Clásicamente el estudio de la lengua se divide en cuatro partes:

Nivel fonético-fonológico: Aspectos sonoros: vocales, consonantes, acento y entonación, etc.

Nivel sintáctico-morfológico: Variaciones o accidentes de los vocablos: género, número, persona, caso, grado, tiempo, modo, etc.

Nivel léxico-semántico: Significaciones, connotación y denotación.

Nivel pragmático: Representación de los elementos sonoros: letras, signos de puntuación, etc.

A veces se restringe el uso del término gramática a las reglas y principios que definen el segundo de estos niveles. Sin embargo, la separación de los niveles no es totalmente nítida porque ciertas reglas gramaticales se realizan en el nivel fonético-fonológico e igualmente existen parámetros o criterios semánticos que sirven para decidir cuándo una determinada construcción es agramatical. La estructura gramatical es la forma en que las palabras se unen y se cambian para formar oraciones y expresar diferentes significados. La lengua humana tiene una estructura gramatical en la que las unidades fónicas hacen referentes a la expresión y le dan un sentido al habla. Se refiere a las relaciones y

funciones de los componentes de la oración. Su dominio se constituye en una habilidad que incide directamente en la comprensión y expresión del lenguaje hablado y escrito.

La gramática runashimi.

Por su parte la gramática runashimi es dinámica y como tal está en constante actualización, en función de los pueblos andinos. No se pueden introducir reglas dogmáticas e intangibles, toda vez que en el hablar ordinario, la gente introduce los cambios, la misma que se debe adecuar a la realidad actual.

La gramática se divide en:

Morfología: Que es el estudio de la palabra en forma aislada, estudia las propiedades y accidentes de las palabras y la relación de una con otra.

Morfema: Son las unidades mínimas portadoras de significado. Un morfema puede ser una palabra, pero también un prefijo o un sufijo. Por ejemplo, en la palabra coexistir hay dos morfemas co y existir.

Las palabras y los morfemas se clasifican según el papel que tengan en la oración. Las clases de morfemas se corresponden con las categorías léxicas (como nombres y verbos) pero también con prefijos, sufijos y otros elementos. Los distintos tipos de palabras forman sintagmas que a su vez se combinan para formar unidades mayores, como oraciones y párrafos

Sintaxis: estudia la función y el ordenamiento de las palabras en la oración y las frases.

Prosodia: es el estudio de la correcta pronunciación y acentuación de las palabras, en el conjunto del idioma. Estudia los signos o letras que se componen de signo grafía.

Conclusión.

La estructura gramatical es muy fácil de entender, es simplemente cuando las palabras se unen y forman una frase para formar oraciones y expresar diferentes puntos de vista.

<http://biblioteca-digital.ucentral.cl/documentos/libros/integrado/estructuras.html>

CAPÍTULO IV

POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA LA REDACCIÓN DE

DOCUMENTOS

Políticas y procedimientos de los documentos.

Son los documentos escritos que se utilizan para informar los criterios generales que sirven para orientar la toma de decisiones.

Las políticas expresan orientaciones o directrices que deberán regir, en primera instancia, la actuación o comportamiento de un miembro de una comunidad o entidad en un asunto o campo determinado.

Un procedimiento expresa el método básico para ejecutar o realizar tareas específicas.

Como una de las políticas institucionales, toda institución, tiene como propósito, implementar normas y procedimientos para la redacción de documentos administrativos, proporcionando un instrumento Técnico – Administrativo que norme los procesos de redacción de documentos con uniformidad, contenido y presentación, de tal manera que éstos se elaboren en forma clara, sencilla y comprensible, optimizando el

cumplimiento, la organización y el funcionamiento de las secciones que pertenecen a toda institución.

La aspiración fundamental es que esta Guía se convierta en un instrumento útil de orientación e información para la elaboración adecuada de un documento oficial administrativo.

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales reguladas por las leyes.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) para dar a conocer un mensaje.

La comunicación requiere de un receptor con habilidades para decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

Se debe tomar en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar los objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas.

Los psicólogos insisten en que la educación emocional es imprescindible para facilitar actitudes positivas ante la vida, que permiten el desarrollo de habilidades sociales, estimulan la empatía y favorecen actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones. La intención es promover el bienestar social.

La comunicación ha cambiado considerablemente en las últimas décadas, debido a las posibilidades que ofrece Internet, a través del

contacto presencial virtual. En los años 90 y principios de la década del 2000 las aplicaciones de chat constituían el medio más usado, y en muchos aspectos resultaba más práctico que el teléfono, especialmente para conversaciones largas e interrumpidas frecuentemente.

Hoy, la mayoría de la gente vive con el modelo “siempre conectados”, que consiste en un acceso transparente a los servicios de comunicación e información, sin necesidad de ejecutar programas, y con un nivel muy alto de compatibilidad entre los diferentes tipos de datos, para minimizar el trabajo por parte del usuario.

Un Smartphone es capaz de mantenerse permanentemente conectado a una lista de contactos, de decodificar un mensaje de texto para encontrar números de teléfono y ofrecer la posibilidad de agendarlos automáticamente o direcciones de Internet para poder acceder a ellas con sólo tocarlas, de realizar llamadas con vídeo, entre otras.

La tecnología es inimaginable para los consumidores, ha abierto puertas a un nivel de comunicación muy sofisticado. Tiene consecuencias positivas y negativas, según se aproveche.

Es positivo porque es posible compartir conocimientos con las demás personas

Sea del tema que se hable, enviando enlaces de fotografías, o de geografía utilizando mapas interactivos como referencia, o de idiomas haciendo uso de las herramientas de estudio presentes en Internet, tales como diccionarios y foros de consulta.

Los negativos, giran en torno a un uso desmedido de la tecnología y con el mero objetivo de pasar el tiempo, desaprovechando los recursos que ofrece y dejando de lado el contacto con otros seres vivos.

CAPÍTULO V

LAS RELACIONES HUMANAS

¿Que son las Relaciones Humanas?

Es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo. Estudia cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, para satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales.

Definiciones:

- Llevarse Bien con los Demás.
- Amar al Próximo.
- Manifestar Aprecio por la Gente.

Una de sus definiciones más aceptadas dice:

Según Dalton Marie, cada grupo tiene sus propias metas y habilidades, pero al pasar tiene que estar dispuesto a dejar espacio para que el otro pueda crecer y tener éxito”.

El término Relaciones Humanas en su sentido más amplio abarca todo tipo de interacción entre la gente, sus conflictos, esfuerzos cooperativos y relaciones grupales.

Para un líder resulta de mucha importancia la habilidad de comunicarse a través de la práctica de las relaciones humanas.

El término Relaciones Humanas se aplica a la interacción de las personas en todos los tipos de empresas.

¿Qué permiten las Relaciones Humanas?

Aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz considerando las diferencias individuales, disminuyendo los conflictos usando el entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vista de los otros reduciendo las divergencias y conflictos, crean un ambiente armonioso con la comunicación.

Importancia de las Relaciones Humanas.

Numerosas necesidades del hombre solo pueden ser satisfechas con otros, por otros y ante otros. En razón a que el hombre no es autosuficiente, precisa de los demás para obtener abrigo, alimento, protección.

Para que una sociedad pueda funcionar, deben interrelacionarse y concentrarse en las tareas para las que cada ser humano es más apto.

Factores negativos que impiden las Relaciones Humanas.

No controlar las emociones desagradables: Es cuando mostramos mal humor, odio.

Agresión: Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de la frustración.

Fijación: Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.

Terquedad: Negarse a aceptar las opiniones ajenas y a no aceptar las equivocaciones.

Represión: Negarse a comunicarse con los demás, a aceptar opiniones y consejos.

Aislamiento: Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.

Fantasías: Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.

Sentimiento de Superioridad o Inferioridad: Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O infravalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias

Condiciones de las Relaciones Humanas.

Apertura. Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás y los nuestros debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores etc.

Es primordial mantener nuestra opinión frente a las divergentes sin herir la sensibilidad de la otra persona.

Sensibilidad. Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros. A esto se suma las relaciones humanas en el lugar de trabajo.

Sociabilidad. Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.

Respeto a la Autoridad. Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad, status de las personas en la institución de la que formamos parte y comprender el impacto que dicha jerarquía tiene sobre el comportamiento humano, incluido el nuestro.

Adaptación. Prever y aceptar las consecuencias de las medidas prácticas que toma la empresa ante determinadas situaciones.

Objetividad. Comprender que mantener relaciones humanas no tiene nada que ver con la intención de hacer feliz a todos o endulzar la cruda realidad.

Clasificación de las Relaciones Humanas.

Relaciones Primarias: Se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas.

Relaciones Secundarias: Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.

CAPÍTULO VI

LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS

Introducción.

Según NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda, (2005, en la redacción de documentos es importante un buen manejo y conocimiento de la redacción y ortografía.

La ortografía no se dedica exclusivamente a determinar el empleo correcto de las palabras y letras sino también de acentos, mayúsculas, minúsculas y la posibilidad de distinguir cuándo y dónde utilizar las diferentes reglas fundamentales.

Objetivos.

Objetivo General.

Lograr un buen manejo de las herramientas prácticas necesarias para mejorar la redacción y la ortografía, de tal manera que se descubra la

importancia de una eficiente comunicación escrita que conlleva a aumentar la productividad, la eficiencia y el éxito en la gestión secretarial.

Objetivos específicos.

- Conocer las reglas básicas de la redacción de documentos.
- Adquirir habilidades en el manejo de la ortografía.

Expresión escrita.

La expresión escrita es una de las llamadas destrezas lingüísticas, que se refiere a la producción del lenguaje escrito. La expresión escrita se sirve primordialmente del lenguaje verbal.

Etapas de expresión escrita.

- Análisis de la situación de comunicación
- Producción en ideas.
- Organización de las ideas.
- Búsqueda de información.
- Redacción de un borrador.
- Revisión de reestructuración y corrección.
- Redacción definitiva.
- Últimos retoques.

Expresión oral. Es el conjunto de técnicas e instrumentos que determinan las pautas generales a seguirse para comunicarse oralmente con efectividad; es la forma de expresar, sin barreras, lo que se piensa.

Aspectos importantes. La expresión oral está conformada por 9 cualidades: Voz, Postura, Mirada, Dicción, Estructura del mensaje, Vocabulario, Gestos, Cuerpo, Fluidez, Volumen, Ritmo, Claridad,

Coherencia, Emotividad, Movimientos corporales y gesticulación, Vocabulario.

El lenguaje oral y el lenguaje escrito.

Diferencias.

Las concepciones teóricas el lenguaje tienden progresivamente a diferenciar el lenguaje escrito de la comunicación oral.

Cassany Daniel (2010), plantea las diferencias contextuales entre la comunicación escrita y la oral de la siguiente manera:

“La comunicación escrita se realiza a través del canal visual y permite – mediante la lectura- una trasmisión de información mayor que la que se produce oralmente, la comunicación oral se trasmite fundamentalmente por el canal auditivo.”

“El receptor de un texto oral percibe sucesivamente los sonidos que se encadenan en palabras y oraciones. En cambio, el receptor de un texto escrito tiene una percepción simultánea del texto como totalidad, de sus dimensiones, y eso le permite programar el tiempo que le demandará su lectura.”

La comunicación oral es espontánea e inmediata. Esto significa que el emisor, aunque pueda rectificar su emisión, no puede borrarla. Elabora y emite su mensaje de manera casi simultánea al momento en que es comprendido por el receptor. Por su parte, el receptor debe ir comprendiendo el mensaje a medida que éste es emitido.

La comunicación escrita presenta la peculiaridad de ser elaborada y diferida. El emisor puede revisar, corregir o rectificar su mensaje antes de que llegue al receptor, y sin que éste se percate de los cambios o

rectificaciones que se han realizado en la producción del texto. A su vez, el receptor puede elegir los tiempos que se tomará para leer el texto, puede volver a él cuantas veces quiera y puede ratificar o rectificar la comprensión del mismo.

La comunicación oral es efímera, no sólo porque el sonido es perceptible en forma momentánea y luego desaparece, sino también porque la memoria de los receptores y de los emisores es incapaz de recordar todo lo hablado.

La comunicación escrita, en cambio, es duradera, ya que las letras se inscriben en soportes materiales que permanecen en el tiempo. Esta permanencia les otorga a los textos escritos prestigio social y credibilidad, en tanto la inscripción material representa un registro inalterable y adquieren el valor de testimonio.

La comunicación verbal se apoya en códigos verbales como la entonación de la voz, los gestos, los movimientos corporales, la vestimenta, etcétera, mientras que las comunicaciones escritas no los utilizan y deben desarrollar recursos lingüísticos para transmitir estos significados.

Finalmente, la comunicación oral está acompañada por los contextos extra verbales necesarios para su comprensión: la situación comunicativa, las características del emisor y del receptor, el momento y el lugar en que se produce, que no necesitan ser explicitadas.

En cambio, los textos escritos suelen ser autónomos de los contextos específicos en que se encuentra el autor en el momento de escribirlos y el lector en el momento de leerlos. Si es necesario para la comprensión textual, los autores de textos escritos deben crear verbalmente los contextos para que el lector pueda ubicarse.

| Lenguaje oral | Lenguaje escrito |
|---|---|
| El mensaje es captado por medio del oído. | El mensaje es captado por medio de la vista. |
| Existe interacción entre el emisor y el receptor. | No hay retroalimentación del receptor del mensaje. |
| Comúnmente, el contenido del mensaje se refiere a temas generales. | En general, el contenido del mensaje, se refiere a temas específicos. |
| Es momentáneo, dura sólo un instante, en que es emitido. | Es duradero, se mantiene en un formato (libro, revista, etc.) |
| Es espontánea e inmediato y no puede ser borrado. | Puede ser corregido las veces que sea necesario. |
| El lenguaje es informar. | El lenguaje formal. |
| Se crea a partir del momento en que se desarrolla el acto comunicativo. | El creado es independiente del contexto. |
| Presencia de recursos no verbales: intensidad de la voz, ritmo, tono. | Presencia de recursos verbales: tipografía, títulos y subtítulos, signos de puntuación, organización de párrafos. |
| Utilización de vocabulario impreciso. | Utilización de vocabulario específico. |
| Es redundante, es decir el mensaje puede ser reiterativo y superfluo. | No es redundante, se entrega la información de una sola vez. |
| Se repinten continuamente las palabras utilizadas (léxico). | No hay repetición léxica muy evidente. |
| La información no está bien estructurada y es poco rigurosa. | La información está bien estructurada y tiene un orden lógico. |
| Uso de oraciones simples y cortas. | Uso de oraciones más complejas y largas. |
| Varía el orden de elementos de la oración. | El orden de las oraciones es más rígido. |
| Hay omisiones de palabras y frases inacabadas. | No hay omisiones de palabras, las palabras están completas. |
| Hay utilización de interjecciones, | Reticencia a la utilización de |

| | |
|--|--|
| modismos, muletillas, etc. | modismos, interjecciones, muletillas, etc. |
| Conlleva marcas dialectales (geográficas, sociales). | Neutraliza las marcas dialectales. |
| Entrega información emotiva de parte del emisor. | Entrega información referencial de parte del emisor. |

Fuente: Libro Uso de las Reglas Ortográfica de Hernán Rodríguez Castelo.

CLASES DE OFICIOS

Castelo Rodríguez, Hernán (2008), libro “Redacción de documentos”.
Distinguimos dos clases de oficios: simple y múltiple.

Oficio simple.

Usos. El oficio simple, también conocido como “oficio” se emplea para comunicar disposiciones, consultas, respuestas, remisión de documentos u objetos. Se utiliza también para realizar gestiones, presentar personas, participar en actividades, coordinar acciones, transcribir documentos y para proporcionar cualquier otra información a un solo destinatario.

Características.

- El oficio simple tiene un solo destinatario, que viene a ser la persona, dependencia o institución que se nomina en la parte llamada “destinatario”.
- Los datos del destinatario son escritos siguiendo el curso natural del mecanografiado del documento. O sea, que no se deja en blanco el espacio correspondiente al destinatario, como sucede en los oficios o memorandos múltiples.
- Lleva la palabra “oficio” o el código como denominación del documento.
- Usa con copia.

- Es mecanografiado con pocas copias; el original se remite al destinatario y las copias, a los que se indica en la “con copia”.

Estructuración según formatos.

Los oficios simples y múltiples se estructuran en base a formatos establecidos por cada institución.

Oficio múltiple.

El oficio múltiple se utiliza para comunicar disposiciones o cualquier otra información simultáneamente a varios destinatarios.

Características.

- El oficio múltiple tiene varios destinatarios, los que se mencionan o se hace referencia en la parte denominada “distribución”
- Todos ellos, por constituir tales, son tratados en igualdad de condiciones y asumen responsabilidades acorde con las funciones que desempeñan.
- En el código lleva “oficio múltiple” como nombre del documento y mantiene la misma numeración para todos los ejemplares.
- El espacio correspondiente al destinatario es dejado en blanco, con la única mención del tratamiento “señor” o “al” según formatos que se empleen.
- En los oficios múltiples de difusión interna, no es obligatorio completar este espacio, pero sí, en los de circulación externa.
- El espacio en blanco que corresponde a la parte conocida con el nombre de “destinatario” deberá comprender tantas líneas como espacios se requieran para identificar a quienes remitimos los ejemplares del oficio.
- El texto del oficio múltiple debe redactarse en tercera persona singular o sea que no debe decirse, por ejemplo, tengo el agrado de dirigirme a

ustedes... sino tengo el agrado de dirigirme a usted... como si el oficio tuviera un solo destinatario.

- Usa distribución en lugar de “con copia”
- Por lo general es impreso en computadora.
- Si es tipado, el original queda para el archivo de la oficina remitente y se envían las copias. Si es impreso, una de las copias reemplaza al original y se guarda en el archivo respectivo.

EL MEMORANDO

El memorando o memorándum es un escrito breve por el que se intercambia información entre diferentes departamentos de una organización para comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción o disposición. También es utilizado para incluir una sanción o falta de un empleado.

Características:

- Se redacta en tercera persona.
- Se refiere por completo al tema planteado (es específico-exacto).
- Utiliza la construcción positiva.
- No usa rodeos de palabras.
- Las oraciones son directas y claras y cortas

Estructura

- Nombre(s) de a quien se dirige
- Nombre(s) del remitente(s)
- Fecha
- Asunto
- Escrito redactado brevemente.
- Firma(s)

Su redacción debe ser breve, clara y precisa; aun cuando en este tipo de comunicación no se acostumbra usar la despedida, hay ocasiones en que se debe utilizar para darle un toque personal y cortés al mensaje.

INFORME

Es un texto a través del cual se da cuenta de los avances realizados en un proyecto en particular. Por lo general, un informe va dirigido a quienes se ocupan de financiar el proyecto o lo dirigen, de este modo, es posible que se le realicen correcciones y modificaciones antes de que éste lleve a su etapa final.

Tiene características propias. Es claro y preciso y señalan el estado de avance que se ha alcanzado en un proyecto.

Características:

- Es 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.
- El contenido se ajusta a las exigencias de la institución y versa por lo general sobre un asunto técnico, hechos, investigaciones, estudios o labores realizadas por el informante.
- Se sustenta con fotografías, diagramas, gráficos, estadísticas, cuadros numéricos, documentos originales, anexos ilustrativos o demostrativos.
- Se estilo se ajusta a las conveniencias o costumbres establecidas por la práctica de cada caso (fórmula, frases, vocabulario), siendo preciso, claro correcto y completo.
- Los párrafos son cortos y concisos.
- El vocabulario es usual en la materia que se trata, y por ello resulta generalmente especializado, con neologismos, tecnicismos y aun barbarismos.

- Se utiliza la narración, la descripción, la exposición y la argumentación

Contenido

Varían mucho en cuanto a su extensión y estructura, de acuerdo con la práctica de la organización para lo cual son escritos:

- a) Propósito: (¿Para qué?).
- b) Método o procedimiento: (¿Cómo?).
- c) Hechos: (¿Qué?).
- d) Análisis y discusión.
- e) Conclusiones, recomendaciones o solicitudes: (¿Qué debe hacerse?).

Estructura

- Cubierta: Autor(es), Título, Lugar, Editorial, Año, Páginas.
- Tabla de Contenido: Sumario e índices.
- Cuerpo: Propósito - Método o procedimiento –Hechos – Análisis y discusión – Conclusiones, recomendaciones o solicitud.
- Apéndices: Bibliografía. Ilustraciones, gráficos o todo otro material complementario.

Otros tipos de informes

- Informe formal
- Monografía.
- Tesis.
- Orales.

CIRCULAR Es un documento que se utiliza de manera simultánea para dar a conocer disposiciones o diferentes asuntos internos.

Generalmente los temas a tratar son:

- Movimiento interno de los jefes de una institución.
- Los cambios de horario de trabajo.
- Nombramiento de comisiones encargadas de mejorar el movimiento interno de dependencia.
- Acuerdos y decisiones de la jerarquía.
- Los ascensos del personal que labora en una empresa, etc.

Este documento cumple su función con un trato vertical descendente y horizontal; es decir de una autoridad a un subordinado y también entre las personas del mismo nivel o rango.

Partes

- Numeración
- Fecha
- Destinatario
- Asunto
- Cuerpo o texto
- Despedida
- Firma y cargo
- Iniciales

Carta

Es el mensaje que una persona envía a otra, sea de manera oficial o personal.

Se utiliza como medio de comunicación cuando las personas se encuentran físicamente distantes. De esta forma se establece una conversación por escrito. Si no se sigue esta pauta, será muy difícil conseguir el fin propuesto, porque no se es inteligible ni fácil de

comprender, se peca contra la sencillez, la claridad y la naturalidad, sin olvidar que, si se usa artificios y afectaciones, la carta terminará sin duda en el cesto de papeles.

Otra consideración la impone el sabio refrán: "Antes de hablar, piensa una vez; antes de escribir, tres". No se debe olvidar que, pese a nuestra condición de autor, la carta pertenece a quien la recibe y que puede hacer de ella el uso que estime oportuno.

Cabe comentar que se debe pensar muy bien el alcance que puede tener una frase, no prometer aquello que no se piensa cumplir; la gravedad de una palabra injuriosa o mal utilizada; se debe ser sinceros al escribir, para obtener una respuesta positiva.

Trámites y gestiones por carta

1. Publicidad y oferta de mercadería y servicios.
2. Solicitud y envío de informes comerciales.
3. Compra y venta de mercaderías.
4. Cobros y pagos de valores.
5. Reclamo y solución de problemas.
6. Solicitud y concesión de créditos.
7. Acuse de recibo.

Características

Toda comunicación retrata a la persona que la escribe. Si a fin de resaltar cualidades se debe manifestar:

1. Convincientes (argumentos sólidos, interesantes).
2. Presentación ordenada e impecable.
3. Estructura correcta, (estilo mecanográfico).
4. Objetivos definidos.
5. No tratar varios asuntos en el mismo párrafo.

6. La redacción será cortés, pero no sumisa.

Importancia

La carta comercial es una comunicación en la que se expresan los detalles de un negocio o actividad. Es un documento que facilita las transacciones comerciales, de una entidad a otra o de un país a otro.

TIPOS DE CARTAS

Cartas de aceptación: Es el compromiso por escrito que contrae una persona natural o jurídica con la responsabilidad de cumplir con las obligaciones contraídas.

Carta de acuse de recibo: Es el documento en el cual se deja constancia y se detalla lo que se ha recibido, el concepto y las condiciones.

Carta de promoción: Se trata de una herramienta muy específica, poco utilizada en nuestro país, cuyo objetivo es conseguir una entrevista. Se dirige siempre al directivo con máximo poder de decisión, en el área en la que se va a presentar la propuesta de un bien o servicio.

Cartas de confirmación: El objeto de esta carta es ratificar que los bienes o servicios solicitados se los entregó en óptimas condiciones y el trabajo se realizó en forma eficiente, para de esta manera evitar reclamos posteriores.

Carta de reclamo: El lenguaje empleado en las cartas de reclamo debe ser cortés, pero firme, expresando su incomodidad por el mal servicio recibido o el incumplimiento del compromiso contraído.

Carta de presentación: Su objetivo es relacionar a dos personas, con fines comerciales o sociales. Este documento se basará en el espíritu de

cordialidad, para lograr que su destinatario tenga una predisposición positiva, al entablar esta nueva relación de interés mutuo.

Solicitudes

Petición realizada por una persona natural o jurídica a una autoridad competente, para obtener una resolución a su favor.

Se puede solicitar:

- Autorizaciones
- Copias de documentos (actas de grado, promociones, etc)
- Exoneraciones
- Trabajo, etc.

Importancia

La solicitud sirve para solucionar un problema trascendental; también puede ser un intercambio de comunicaciones entre diversas instituciones comerciales.

Características

Por la utilidad, especialmente para los estudiantes, se intercala las solicitudes en mero trámite. Pueden ser redactadas en primera o en tercera persona. Constan de:

- Antecedentes.
- Petición explícita.
- Uso que se dará al documento.
- Despedida cordial.

6.7. IMPACTOS

IMPACTO SOCIAL – EDUCATIVA

Este documento genera alto impacto social y es de carácter educativo ya que puede ser utilizado por los funcionarios de los organismos del sector público, privado y por las extensiones en varias instituciones educativas, culturales, sociales y deportivas estableciendo una comunicación con personas propias y ajenas a la entidad, especialmente con aquellas que ocupan cargos directivos, y a nivel interno, enlazado funcionarios que desempeñan cargos de Dirección dentro de una entidad o institución.

IMPACTO DE EQUIDAD DE GÉNERO

La guía de redacción de documentos está dirigido al personal femenino y masculino, sin distinción de género, lo que promueve la utilización del lenguaje sensible al género o inclusivo en la expresión verbal y redacción escrita de comunicaciones, textos oficiales y dispositivos legales, reconociendo la diversidad de la composición de la población, evitando las generalizaciones bajo el sexo masculino cuando se refiere a un grupo humano integrado por hombres y mujeres

6.8. DIFUSIÓN

El Informe de Investigación fue socializado con el personal responsable de las áreas de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pimampiro, de la provincia de Imbabura.

6.9. BIBLIOGRAFÍA

1. ANÓNIMO: "Lengua Española" [en línea] [ref. 22/02/2008] Disponible en la Web.<http://www.memo.com.co/fenonino/aprenda/castellano/castellano11.html>.
2. ANÓNIMO: *Modelo Carta.net* [en línea]
3. ARROYO, Galo: *Técnicas de Comunicación*, Editorial Colegio Técnico Don Bosco, Edición Quinta, País Ecuador, (2004. Pág. 41,42,161)
4. CANDA, Fernando: *Secretaria Ejecutiva*. Editorial Cultural S.A., Edición primera, País Madrid-España, (2006. Pág. 219,291).
5. CÁRDENAS, Raúl: *Módulo de Castellano y Redacción*, período académico, abril-septiembre, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador. (2004).
6. EGUEZ, Isabel: CENCAL, *Curso de Actualización y Técnicas para asistentes y Secretarias, nivel II*, Latacunga-Ecuador, (2004, octubre).
7. EGUEZ, Isabel: CENCAL, *Curso de Actualización y Técnicas para asistentes y Secretarias, nivel I*, Latacunga-Ecuador,(2004, junio 2)
8. EGUEZ, Isabel: *Redacción Facultad de Ciencias Sociales de la Educación*, (2005, pág. 11).
9. EZEQUIEL, Ander-Egg. MARIA JOSÈ, Aguilar Ibáñez. *Cómo Elaborar un Proyecto* 13a edición. Editorial Lumen/HVHUMANITAS. Buenos Aires 1996. [Consulta: 20/03/2008].
10. GÓMEZ, Enciclopedia OCEANO, Editorial Monserrat, Edición primera, País Madrid-España, (1995. Pág. 477).
11. JARAMILLO, *Redacción Comercial*, primera edición, (1998, Pág. 2,3).
12. LEVIS, diego. *Elementos Básicos para una comunicación escrita eficaz en la empresa* [en línea] enciclopedia libre. [Argentina]: 2007. Disponible en la Web.
13. LÓPEZ, Antonio: *Aula Siglo XXI, Lengua y Literatura*, Editorial Cultural S.A. Edición primera, País Madrid, España. (2001)
14. MILLAN, Elizabeth: *La Secretaria Moderna*, Editorial PARAMAR, Edición Segunda, País Francia, España, (1998. Pág. 329).
15. RETZ-CEPL Y EDITORIAL, EVERST S.A. Enciclopedia Saber Expresarse. (1997).

16. RICARDO, José: *Correspondencia Comercial Moderna* Editorial Mediterráneo, Edición primera, País España, (1989)
17. ROJAS, Demóstenes: *Redacción Comercial Estructurada*, Editorial McGRAW, Edición Tercera, País Bogotá Colombia, (1990).
18. SALAS, Daniel y ELEJALDE, Alfredo: “*Técnicas de redacción*” [consulta:22/02/2008].
<http://www.memo.com.co/fenonino/aprenda/castellano/castellano11.html>
19. SOTO, Carmen: *La Secretaria Perfecta*, Editado por Libro Latino S.A., Edición Primera, País Buenos Aires, (1996).
20. ULLOA, Francisco: Universidad Técnica de Cotopaxi, *Breve remembranza histórica*, pág. 11, 27, 28, 29, 32 y 33, 2008
21. WIKIPEDIA: Concordancia gramatical [en línea] enciclopedia libre <http://es.geocities.com/portaldelengua/varios/redacción.htm>. [ref.22/02/208] Disponible en la Web.

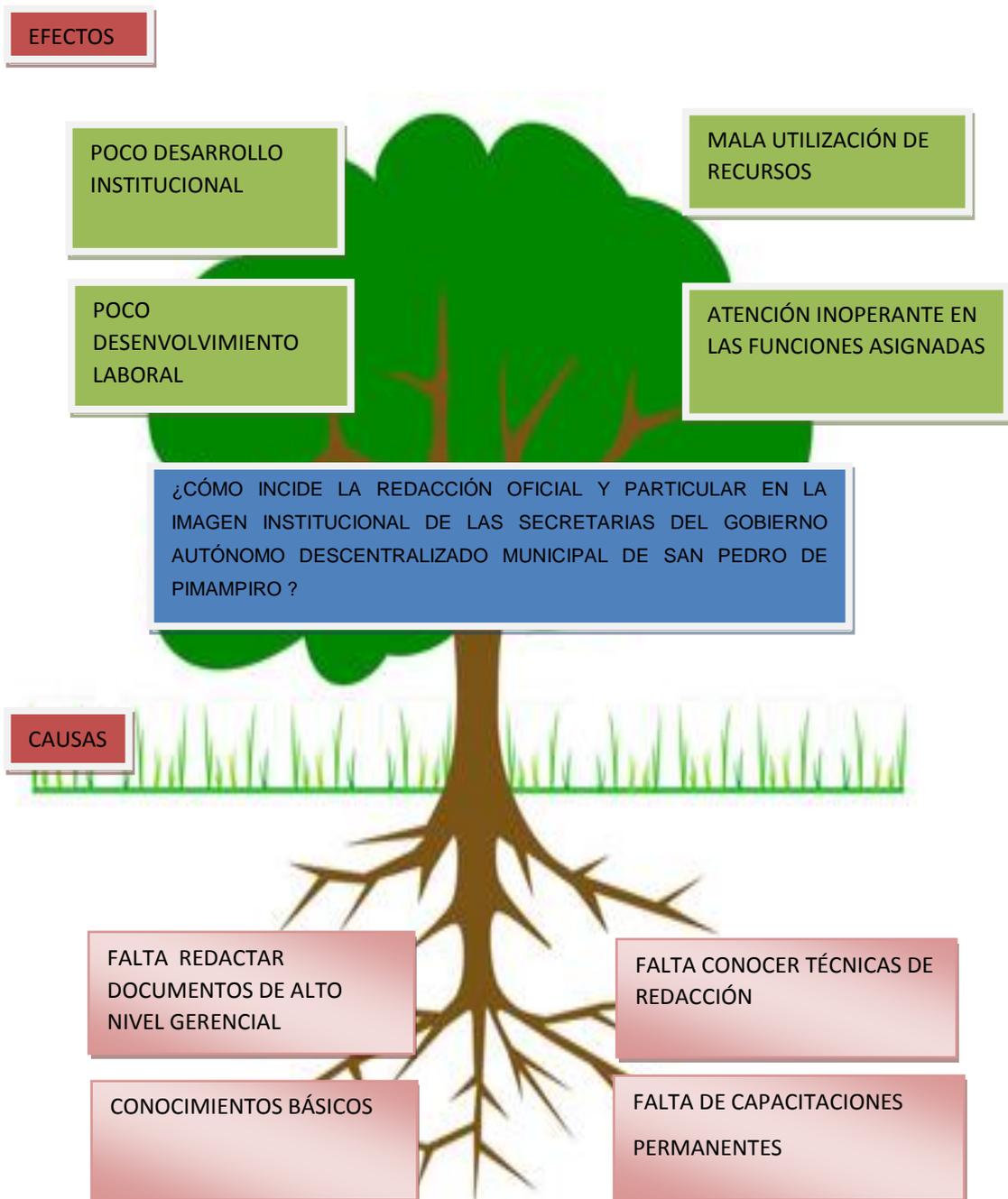
WEBGRAFÍA

- 22 <http://biblioteca.digital.ucentral.cl/documentos/libros/lintegrado/est.html>

ANEXOS

Anexo 1

Árbol de problemas



Anexo 2

Matriz de coherencia

| Tema | Objetivos |
|--|---|
| <p>“Análisis de la Redacción Oficial y Particular, su incidencia en la imagen institucional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pimampiro, en el periodo de Noviembre 2014 a marzo 2015, propuesta”. Guía de Redacción Oficial.</p> | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar cómo incide la redacción de documentos oficiales y particulares en la imagen institucional de las secretarías en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro.</p> |
| Interrogantes de la investigación | Objetivos específicos |
| <p>¿Qué fundamentos teóricos sustentan la elaboración de una Guía de Redacción de documentos?</p> <p>¿Cuál es la situación actual de los formatos de redacción existentes en las secretarías administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pimampiro?</p> <p>¿De qué forma ayuda, el diseño de una Guía de Redacción en la secretarías administrativas?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar los antecedentes generales relacionados con la redacción de documentos oficiales y particulares. • Recopilar información sobre el manejo, mejora y control de documentos. • Elaborar una guía de redacción de documentos oficiales y particulares para mejorar la imagen institucional |

Anexo 3

Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACION CIENCA Y TECNOLOGÍA

ENCUESTA APLICADA AL JEFE Y FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA DE CULTURA DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Implementar una Guía para la Redacción de Documentos que realizan las Secretaría/os del Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Pimampiro.

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

Si ()

No ()

2. ¿Para redactar la respuesta a un documento, se fundamenta en los antecedentes?

Si

No

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

Si

No

4. ¿Cree usted que es significativa la aplicación de reglas ortográficas para redactar un documento?

Si

No

5. ¿Los escritos son redactados con claridad, propiedad, sencillez, precisión, fortaleciendo el respeto, amabilidad y confiabilidad?

Si

No

6. ¿Considera usted que la recepción y transferencia de información, establece una eficiente comunicación?

Si

No

7. ¿La recepción y buen manejo de la documentación, favorece el desarrollo de las actividades administrativas y la asistencia institucional?

Si

No ()

8. ¿La planificación el trabajo se cumple dentro de los tiempos previstos?

Si ()

No ()

9. ¿Usted maneja adecuadamente la comunicación dentro y fuera de la institución?

Si ()

No ()

10. ¿Considera que es importante contar con una guía de redacción de documentos para un rendimiento laboral eficaz?

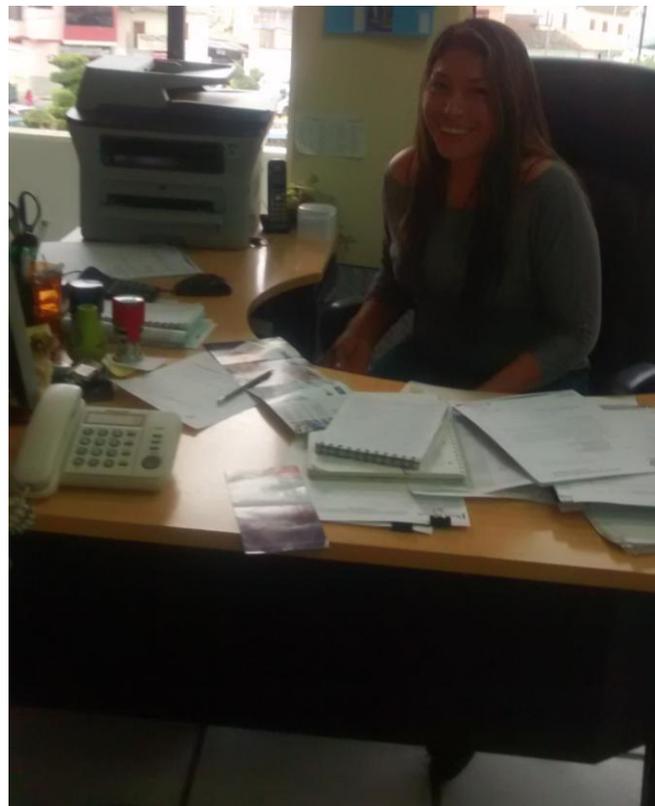
Si ()

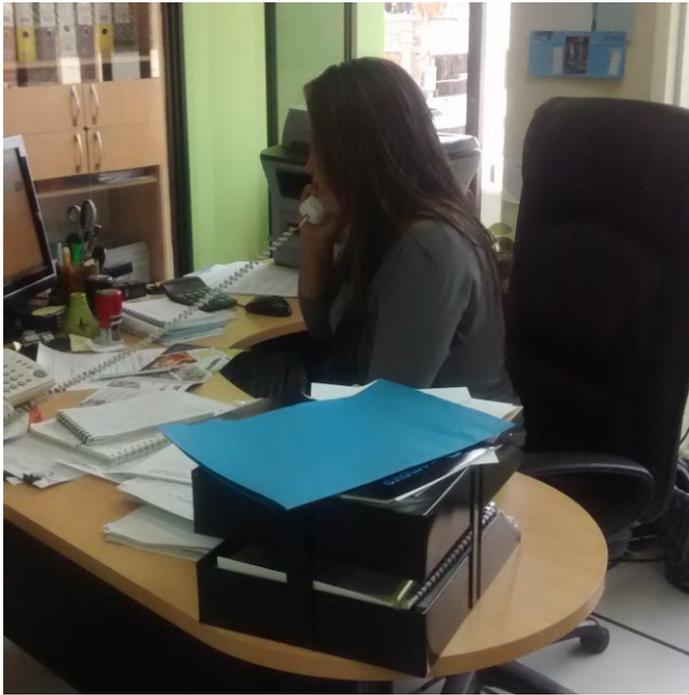
No ()

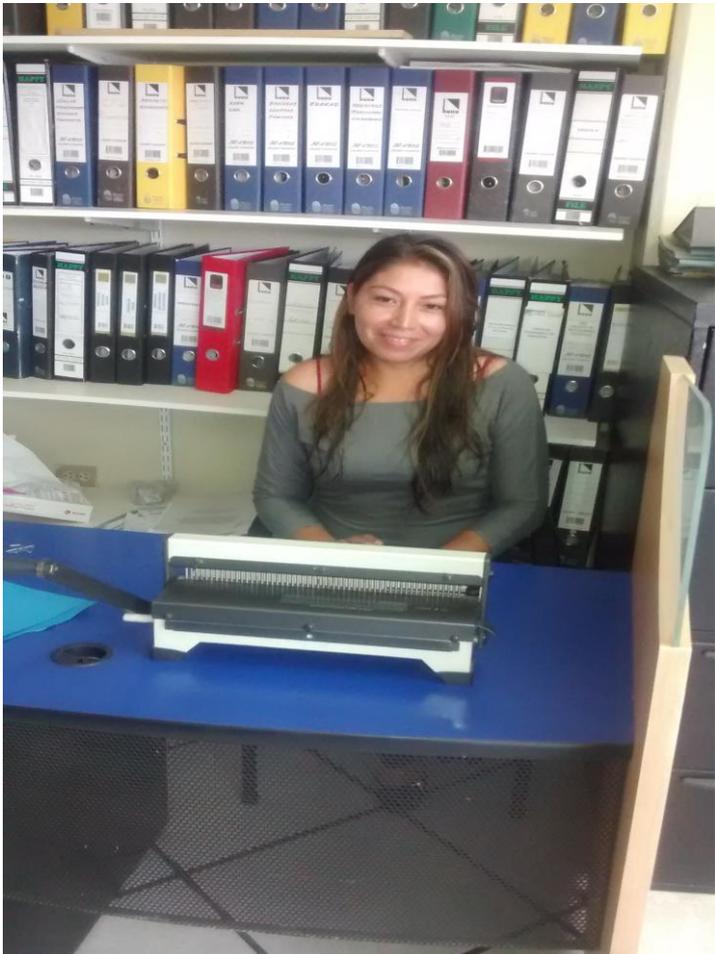
GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

Anexo 4

Fotografía Ilustre Municipio









**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**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, determinó 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 DE CONTACTO | | | |
|-----------------------------|---|-----------------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 1003321807 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | CHACHALO CRUZ ELSA MARCELA | | |
| DIRECCIÓN: | Pimampiro, barrio Sta. Cecilia Vía Oriental | | |
| EMAIL: | mchachalo@yahoo.com | | |
| TELÉFONO FIJO: | 2937 589 | TELÉFONO MÓVIL | 0967124995 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|--------------------------------|---|
| TÍTULO: | "ANÁLISIS DE LA REDACCIÓN OFICIAL Y PARTICULAR, SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE PIMAMPIRO", EN PERIODO DE NOVIEMBRE 2014 A MARZO 2015, PROPUESTA GUÍA DE REDACCIÓN OFICIAL |
| AUTOR (ES): | Chachalo Cruz Elsa Marcela |
| FECHA: AAAAMMDD | 2015/05/21 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español |
| ASESOR /DIRECTOR: | MSc. Pablo Pillajo |

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

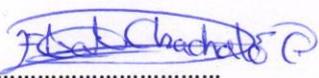
Yo, Chachalo Cruz Elsa Marcela, con cédula de identidad Nro. 1003321807, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la 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 del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 19 días del mes mayo de 2015

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Chachalo Cruz Elsa Marcela

C.C. 1003321807



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Chachalo Cruz Elsa Marcela, con cédula de identidad Nro. 1003321807 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 autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **“ANÁLISIS DE LA REDACCIÓN OFICIAL Y PARTICULAR, SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMA DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE PIMAMPIRO, EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2014 A MARZO 2015; PROPUESTA GUÍA DE REDACCIÓN OFICIAL”**. Que ha sido desarrollada 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 autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 19 días del mes de mayo de 2015

(Firma)

Nombre: Chachalo Cruz Elsa Marcela

Cédula: 1003321807