

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**PROGRAMA SEMIPRESENCIAL DE SECRETARIADO
EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

TEMA:

“ESTUDIO DE LOS PROBLEMAS DE REDACCIÓN OFICIAL,
QUE AFECTAN A LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LAS REDES,
COLEGIOS Y UNIDADES EDUCATIVAS INTERCULTURALES
BILINGÜES DE IMBABURA”

Tesis de grado previa a la obtención del título de Licenciadas en la
Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORAS:

Flores Farinango Martha Lucia
Inuca Chicaiza Mérida Rocío

TUTORA:

Dra. Villegas Magdalena

Ibarra, Septiembre de 2009

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En calidad de Directora del Trabajo de Grado presentado por las egresadas, Flores Farinango Martha Lucia y Inuca Chicaiza Mélida Rocío, para optar por el Título de Licenciadas en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, certifico que han culminado bajo mi dirección, su informe final de Tesis cuyo tema es **“El Estudio de Problemas de Redacción Oficial que afectan en las actividades diarias de las Secretarias de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de la Provincia de Imbabura”**, cumpliendo con todos los requisitos exigidos por las disposiciones reglamentarias de la Universidad Técnica del Norte.

Particular que dejo constancia para los fines legales pertinentes, facultando a las interesadas, hacer uso del presente, en los trámites correspondientes para su graduación.

Ibarra, septiembre de 2009

Atentamente,

Dra. Magdalena Villegas

TUTORA DE TESIS

D E D I C A T O R I A

Quiero dedicar este trabajo fruto de sacrificio, primeramente a Dios por la vida, salud y fortaleza que me brinda, para que con responsabilidad y empeño concluya mis sueños; a mi esposo e hija, por el cual espero compensar su paciencia y comprensión por el día a día que tuve que dedicar a esta formación profesional.

Mélida

DEDICATORIA

El presente trabajo va dirigido con gratitud

A MIS PADRES

Que con profundo amor, sacrificio y comprensión supieron motivarme intelectual y espiritualmente para culminar mis estudios superiores, capacitándome para enfrentar la vida con seguridad y decisión.

Martha

AGRADECIMIENTO

De manera especial, mi reconocimiento a la facultad FECYT de la Universidad Técnica del Norte, por haberme abierto las puertas y dado la oportunidad de mejorar mi nivel académico, para poder ser útil en la sociedad.

A la Directora de tesis, quién me oriento y apoyó con sus conocimientos para poder alcanzar esta meta.

A todos y cada uno de los docentes, que a su tiempo supieron inculcar y afianzar con sus ejemplos y enseñanzas que esta carrera demanda; y a todas las personas, que directa o indirectamente colaboraron con éste trabajo de investigación.

A todos, mi infinito reconocimiento.

Mélida y Martha

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Aceptación de la Tutora.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice General.....	v
Resumen.....	viii
Introducción.....	1
CAPITULO I.....	4
1. El Problema de investigación.....	4
1.1. Antecedentes.....	5
1.2. Planteamiento del problema.....	6
1.3. Formulación del problema	8
1.3.1. Subproblemas.....	8
1.4. Delimitación.....	9
1.4.1. Delimitación de las unidades de observación.....	9
1.4.2. Delimitación espacial.....	9
1.4.3. Delimitación temporal.....	10
1.5. Objetivos general y específicos.....	10
1.6. Justificación.....	11
CAPITULO II.....	12
2. Marco Teórico.....	12
2.1. Fundamentación Teórica.....	12
2.1.1. La Redacción.....	12
2.1.2. Aprender a escribir bien. Orientaciones.....	13
2.1.3. Redacción Moderna. Cualidades.....	14
2.1.4. Redacción. Pensar y escribir.....	16
2.1.5. Pasos para redactar.....	17
2.1.6. Redacción de Documentos.....	18

2.1.7.	Fundamentación Epistemológica.....	19
2.1.8.	Fundamentación Psicológica.....	20
2.1.9.	Fundamentación Sociológica.....	20
2.1.10.	Redacción Oficial.....	21
2.1.11.	La Correspondencia.....	21
2.1.12.	Características de la Redacción Oficial.....	27
2.1.13.	Reglas para redactar correctamente.....	28
2.1.14.	Sugerencias para corregir una buena técnica de redacción	31
2.1.15.	La Profesión de la Secretaria.....	31
2.1.16.	Perfil de la Secretaria Ejecutiva Eficiente.....	33
2.1.17.	Funciones de la Secretaria.....	37
2.1.18.	Calidad de Servicio Secretarial.....	38
2.1.19.	Cualidades Éticas y Humanas de la Secretaria.....	40
2.1.20.	Las Relaciones Interpersonales.....	42
2.1.21.	Conocimientos que Requieren la Secretaria de Éxito.....	46
2.1.22.	Características de la Secretaria Ideal.....	48
2.1.23.	Normas de Trabajo en la Oficina.....	51
2.1.24.	Lo que debe hacer una Secretaria.....	52
2.2.	Posicionamiento Teórico Personal.....	54
2.3.	Glosario de Términos.....	55
2.4.	Matriz categorial.....	60
CAPITULO III		62
3.	Metodología de la investigación.....	62
3.1.	Tipos de investigación.....	62
3.2.	Métodos.....	63
3.2.1.	Método Científico.....	63
3.2.2.	Método Analítico Sintético.....	63
3.2.3.	Método Inductivo.....	63
3.2.4.	Método Deductivo.....	63
3.3.	Técnicas e instrumentos.....	64
3.4.	Población.....	65

3.5. Muestra.....	66
3.6. Esquema de la propuesta.....	68
CAPITULO IV.....	69
4. Análisis e Interpretación de Resultados.....	69
4.1. Encuestas Realizadas a las Secretarias.....	70
4.2. Encuestas Realizadas/ Personal Administrativo y Docente.	79
CAPITULO V.....	88
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	88
5.1. Conclusiones.....	88
5.2. Recomendaciones.....	89
CAPITULO VI.....	90
6. Propuesta Alternativa.....	90
6.1. Título de la propuesta.....	90
6.1.1.Introducción.....	90
6.2. Justificación e Importancia.....	91
6.3. Fundamentación.....	92
6.4. Objetivos.....	93
6.4.1. Objetivo General.....	93
6.4.2. Objetivos Específicos.....	93
6.5. Ubicación Sectorial y Física.....	94
6.6. Desarrollo de la Propuesta.....	95
6.7. Impactos.....	127
6.8. Difusión.....	127
6.9. Bibliografía.....	128
Anexos.....	130
Anexo N° 1: Encuesta para el Personal Administrativo.....	131
Anexo N° 2: Encuesta para el Personal Docente.....	134
Anexo N° 3: Árbol de problemas.....	137
Anexo N° 4: Matriz de Coherencia.....	138
Anexo N° 5: Certificaciones.....	140
Anexo N° 6: Fotografías.....	143

RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación se basó en la carencia de conocimientos sobre técnicas y estrategias de Redactar Oficial, por parte de las secretarias de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura, quienes elaboran documentos extensos con frases que resultan confusas y no logran alcanzar los objetivos deseados. De la misma manera se evidenció un marcado conformismo de las secretarias, conllevando a perder el interés por superarse y mejorar su desempeño profesional.

Las causas de este problema fueron la falta de preparación académica, la capacidad de redactar, la práctica de aprendizaje tradicional, la creatividad, las cualidades éticas y humanas entre otras.

Se recopiló suficiente información para tener una visión teórica más amplia, de tal manera que nos permitió elaborar una guía orientada a mejorar las prácticas de redacción oficial y socializarla con las secretarias de las secretarias de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura, se desempeñen de mejor forma, y cumpliendo un verdadero rol de secretaria actual, mismo que debe partir desde la formación de talento humano con ética y moral hasta llegar a los mismos conocimientos técnicos requeridos.

Además se observó que los documentos que redactan con mayor frecuencia son los oficios, memorándum, circulares, y certificados en donde la secretaria encontró mayor dificultad para redactar de manera precisa y coherente; así mismo el manejo de términos inapropiados en la redacción de documentos, la falta de creatividad e iniciativa, es uno de los principales problemas, de igual manera encontraron problemas al usar los signos de puntuación y las reglas ortográficas, situación que refleja totalmente la falta de preparación y actualización de conocimientos por parte de las secretarias. Por ello se socializó la guía, e impartió nuevos conocimientos con el apoyo de documentos digitalizados, ya que actualmente por la precipitada vida moderna, nada es estático todo está evolucionando constantemente.

INTRODUCCIÓN

El complicado mundo de la educación exige una actualización constante de los conocimientos, técnicas y procesos administrativos de una institución u oficina, que implica consecuentemente, una renovación permanente en las prácticas de trabajo de las secretarías, para que desempeñen sus funciones en forma efectiva.

Las secretarías juegan un rol importante en el desempeño laboral que se ha visto la necesidad de determinar, el Estudio de los Problemas de Redacción Oficial, que afectan a la imagen institucional de las Secretarías de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura.

Este proyecto llevo varia facetas que, orienten a proporcionar una gama de conocimientos sobre las responsabilidades de la secretaria actual; a fin de que el trabajo sea eficiente, atractivo, interesante, sistematizado y que sus documentos escritos lleven un lenguaje de fácil comprensión.

Algunas veces, la actividad de la secretaria no consiste solo en sentarse detrás de un escritorio para recibir llamadas, enviar memos poner papelera y ocuparse de la documentación. También implica tener actitudes y aptitudes que algunas veces pasan inadvertidas.

Es necesario aclarar que la función de la secretaria, no está únicamente en desempeñar labores para su jefe, también tiene que relacionarse con los demás empleados y usuarios de forma cordial; en todo caso, es el grado de madurez de la persona, la que constantemente tiene que estar en juego para enfrentarse diferentes situaciones.

Bajo este análisis, el trabajo de este proyecto estará orientado a la definición de un concepto moderno de secretaria, que le permitirá enfrentar los retos que implica el desarrollo en la sociedad actual.

A continuación se detalla los capítulos que constara en este trabajo investigativo:

En el capítulo I, se detallará los antecedentes, planteamiento del problema, con su respectivo diagnostico con la situación actual de los Problemas de Redacción oficial que afectan a la imagen institucionalde las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura. Con el desarrollo y el análisis de las causas y efectos se efectuara la correcta formulación del problema a ser investigado; en este mismo capítulo se detallará lo referente a la delimitación con sus unidades de observación, sus objetivos y la justificación.

El capítulo II, se refiere al marco teórico, mediante el cual se sustenta la investigación, con su fundamentación científica de cada una de las variables en estudio.

A continuación se encuentra el capítulo III, en el que se detalla la metodología de investigación, que permitirán identificar los tipos de investigación a aplicarse; en el que se mencionara los métodos empíricos y teóricos adecuados a este anteproyecto.

Dentro del desarrollo del capítulo IV, prácticamente es el Análisis e Interpretación de Resultados de la presente investigación en la que se propone mejorar la calidad de redacción oficial de las secretarias de estas instituciones públicas.

El capítulo V, habla usualmente de las conclusiones y recomendaciones para las secretarías practiquen con eficiencia sus funciones y competencias.

El capítulo VI, se desarrollo una guía para el buen desempeño de las secretarías, que permitió obtener como resultado una guía de alternativas de solución a los problemas de redacción oficial, para las secretarías, que esté acorde a la tecnología actualizada. Consta de una introducción, objetivos: general y específicos, ubicación sectorial y desarrollo de la propuesta.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

La inquietud como investigadoras fue el detectar los Problemas de Redacción Oficial, que afectan a la imagen institucional de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura. Mismos que se han transformado en problemas de desempeño laboral dentro de las funciones como secretarias, para todo lo que son trámites de documentos.

Las actividades de la secretaria hasta hace pocos años atrás, se limitaban a recibir y entregar correspondencia, custodio de archivo y a contestar el teléfono; hoy en día, gracias al avance tecnológico, al crecimiento de instituciones educativas y las telecomunicaciones. Las funciones de la secretaria actual van orientadas, cada vez más, hacia tareas de **gestión** (acción de gestionar) **y coordinación** (acción de coordinar); de ahí, la importancia de que la Secretaria actual deba poseer una capacitación permanente tanto en la parte del conocimiento como en la parte técnica y práctica.

Las secretarias deben ser competentes, según Linares M, (1998) “Ser competente es más que hacer, es hacerlo bien, es tener la destreza, la habilidad, el conocimiento y saber que se puede orientar la conducta para el éxito de las tareas y el desempeño de responsabilidades” (pág. 49).

A través de un pre-diagnóstico, se detecta las dificultades que tienen las secretarias de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura, para elaborar en forma correcta los

documentos, pero sobre todo, imponer un estilo con coherencia de la idea central.

Para el presente trabajo investigativo de tesis se ha tomado a Las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura, que fueron creadas mediante un acuerdo ministerial Nro. 134, y aprobadas el 26 de diciembre del 2000.

Son instituciones públicas que se encargan del quehacer educativo legalmente reconocidas a nivel del Ministerio de Educación y Cultura, desde su creación el lema de las Redes, Colegios y Unidades ha sido mejorar la calidad de la educación.

1.2. Planteamiento del Problema

En la información del diagnóstico realizado dio como resultado los Problemas de Redacción Oficial, que afectan a la imagen institucional de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura.

Se debe a la falta de preparación académica, lo que dificulta elaborar documentos con una estructura lógica, sin regirse a las normas de redacción, que hoy en día ya no se utiliza y que más bien generan confusión en el destinatario.

Uno de las mayores dificultades es la falta de capacidad de redactar y la rapidez de escritura que no tienen las secretarías; esto, puede ser debido a la falta de actualización de nuevas técnicas de redacción y habilidad de escribir para poder cumplir sus actividades lo que provoca cumplir sus tareas en forma eficiente y en el tiempo oportuno.

La falta de creatividad que existe por parte de las secretarías fue otra de las causas detectadas en el diagnóstico realizado a estas las Redes, Colegios y Unidades Educativas; lo cual han sido relegadas y muchas veces no tomadas en cuenta sus capacidades e iniciativas propias.

Otro de las causas es la falta de cualidades éticas y humanas de las secretarías, hace que cada una/o trabaje en forma individual y más no en forma coordinada, detectándose que las relaciones interpersonales no sean las más adecuadas.

Por otro lado, al no poseer una infraestructura adecuada, el ambiente de trabajo se vuelve incómodo tanto para quienes laboran en estas instituciones, como para los usuarios que acuden a realizar trámites.

Por todas estas dificultades, como investigadoras nuestra expectativa se centrará en realizar un estudio serio con respecto al tema mencionado, y dar sugerencias que sirvan de apoyo, para que su labor diaria sea más dinámica y efectiva.

Lastimosamente, por la falta de presupuesto no se puede contar con un adecuado equipo de funcionarios administrativos. Estas instituciones educativas cuentan con un reducido número de empleados, donde tienen que duplicar muchas veces sus actividades diarias por la acumulación de trabajo y a la vez la concentración de funciones.

1.3 Formulación del Problema

Luego del análisis anteriormente desarrollado, se formula el siguiente problema de investigación:

¿De qué manera los Problemas de Redacción Oficial, afectan a la imagen institucional de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura?

1.3.1. Subproblemas.

- a) ¿Cuáles son las dificultades de Redacción Oficial que tienen las Secretarías de las Redes Colegios y Unidades Educativas?

- b) ¿Cómo influyen los problemas de Redacción Oficial en su desempeño profesional?

- c) ¿Cree que al presentar un folleto de documentos actualizados, y mediante una capacitación les ayudara a desenvolverse mejor en sus actividades diarias?

1.4. Delimitación

1.4.1. Delimitación de las Unidades de Observación.

La presente investigación se realizó al personal administrativo y docentes de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura.

1.4.2. Delimitación Espacial.

Esta investigación se efectuará en las Redes, Colegios y Unidades Educativas, de la provincia de Imbabura; mismas que están distribuidas en los siguientes cantones:

CANTÓN	REDES	COLEGIOS	UNIDADES EDUCATIVAS
Otavalo	Red de Quichinche	<ul style="list-style-type: none">• José Pedro Maldonado de la Comunidad de Tocagón• San Juan de Iluman	<ul style="list-style-type: none">• San Agustín de Cajas• Galo Plaza Laso de Topo• Alejandro Chávez de Gualsaqui• Silvio Luis Aro de Peguche
Cotacachi	Red de Cotacachi		

1.4.3. Delimitación Temporal.

El desarrollo de esta investigación se llevo a cabo a partir del mes de febrero hasta agosto del 2009. En los periodos comprendidos entre el segundo y tercer semestre del año lectivo 2008-2009

1.5. OBJETIVOS:

GENERAL

Mejorar los Problemas de Redacción Oficial, con mira a realizar trabajos para una mejor eficiencia en las Redes, Colegios y Unidades Educativas Intercultural Bilingüe de Imbabura.

ESPECIFICOS

- ❖ Diagnosticar los Problemas de Redacción Oficial, que se presentan en los departamentos de secretaría de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Intercultural Bilingüe de Imbabura.
- ❖ Identificar las técnicas de redacción oficial que ayuden a mejorar la calidad de redacción de documentos.
- ❖ Elaborar una guía de alternativas de solución a los problemas de redacción oficial para mejorar el desempeño profesional, con técnicas modernas para las secretarias.

1.6. Justificación

Se justifica este proyecto, por la importancia que tiene este trabajo de investigación, porque se quiere dejar en claro el problema detectado con sus subproblemas o necesidades dentro de una buena redacción oficial. Los beneficios que se obtendrá será la innovación de estilos, términos, en definitivas de nuevas técnicas de redacción, beneficiándose en su totalidad el personal administrativo y la institución misma.

Además, se impartirá conocimientos técnicos y prácticos relacionados con la redacción oficial, mediante una capacitación; para que el personal administrativo adquiriera nuevos conocimientos, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral y profesional.

Mismo que será de gran ayuda porque les permitirá utilizar normas gramaticales, uso adecuado de la semántica, ortografía correcta, para la redacción de los documentos; por cuanto se justifica esta investigación por todos los argumentos mencionados anteriormente.

Por consiguiente, consideramos que como investigadoras estas falencias deben ser superadas; tomando en cuenta que las Redes, Colegios y Unidades Educativas tienen mayores competencias en su jurisdicción y que influyen en un alto porcentaje las responsabilidades en las secretarías, las cuales generaran positiva o negativamente la imagen estas instituciones educativas.

CAPÍTULO II

2.- Marco Teórico

2.1. Fundamentación Teórica

La Redacción Oficial en el desempeño profesional de la Secretaria, representa una de las formas de expresión escrita y por tanto de comunicación, por lo que iniciamos nuestro marco teórico sustentando lo que significa la redacción.

2.1.1. La Redacción

Linares M., (1998) en su obra La Redacción Correcta, señala que redacción es: "Poner en orden, recompilar, expresar por medio de la lengua escrita las ideas, pensamientos y conocimientos ordenados con anterioridad, con el fin de desarrollar un tema sobre el que existen bases, datos, argumentos, pautas, guías, etc.". (p. 45).

Según Aracely Ayala, (2007) en su publicación La redacción de documentos de una empresa o institución: "Es una de las tareas más comunes de una administrativa. Cada texto necesita una redacción diferente ya sea una carta, un oficio, un informe, una solicitud, etc". (www.correspondenciaoficial.com).

Crear que redactar un documento cualquiera es cosa sencilla está muy lejos de la realidad. Si tenemos presente que debe de ser clara, pulcra, breve, concreta, metódica, correcta, cortés, considerada, precisa y, sobre todo, que consiga el fin que nos proponemos, veremos que la cosa

no es tan fácil. Redactar un documento que reúna los requisitos descritos puede calificarse entre los géneros literarios más difíciles.

2.1.2. Aprender a escribir bien. Orientaciones

Cada escrito en particular tiene sus propias características que distinguen unos de otros: no es lo mismo escribir una carta familiar que escribir un informe, una carta, o responder una evaluación, cada una tiene exigencias diferentes a las de una monografía o tesis de grado. Se ha tratado de ser cuidadoso en relación a las "normas" para una buena escritura, que si bien son importantes no se debe recargar el lector, no obstante se presentarán, algunos requisitos indispensables para una buena redacción:

1.- Organización de las ideas. Es necesario organizar las ideas para que desarrolle el contenido del texto en una introducción, el desarrollo y las conclusiones, todo escrito, independientemente del objetivo que se pretenda alcanzar, debe integrarse con expresiones diáfanas y puras que faciliten la comprensión y anime al lector a continuar con la lectura hasta el final.

2.- Selección de las palabras y orden de las frases. Para cumplir con esta función, el redactor debe mantener la preocupación de seleccionar las palabras claras, puras, además de ordenarlas funcionalmente, de acuerdo a la misión que en cada parte ha de cumplir (principio. medio, fin), pues el orden contribuye a la claridad en la expresión.

3.- Claridad y orden. Son dos aspectos esenciales en la construcción de la frase. La ausencia de alguno de ellos, impide que la carta, informe o cualquier documento cumplan con su objetivo. La claridad, aunque parece ser consecuencia de la brevedad, es la presentación de la idea

completa acompañada de todos los detalles, importantes, para una cabal comprensión.

Redacción. La escritura y sus técnicas

Es un proceso intelectual que encuentra su concreción en la expresión escrita de los pensamientos, mediante la organización y sistematización de los recursos expresivos de la lengua. Por lo que se considera como una actividad comunicativa que utiliza el lenguaje como medio expresivo de los pensamientos, pues es el lenguaje el conjunto de sonidos articulados con los que se comunican los integrantes de grupos humanos.

El Arte de Redactar me parece importante el saber expresar nuestros pensamientos mediante el uso de la palabra escrita.

2.1.3. Redacción Moderna. Cualidades

Cualidades que debe reunir una buena redacción.

Cualquier persona interesada en el arte de redactar debe poner sumo interés para que sus escritos reúnan cualidades que den calidad a los mismos. Dentro de estas cualidades tenemos:

Claridad. Se dice que un escrito es claro cuando es fácilmente comprensible para el mayor número de lectores. La claridad se logra procurando no emplear términos, vocablos confusos, tecnicismos que se presten a presentar dudas en el lector. Por pequeño que sea el escrito, el redactor debe preocuparse por que sea comprensible y para ello nada mejor que seleccionar las palabras que tengan un sentido exacto de lo

que quiere decirse. Debe cuidarse la claridad lexical, fraseológica y estructural.

Concisión. Enfoque directo del asunto a tratar, sin ambages ni rodeos inútiles. Como equivalente de brevedad, impide la redundancia, ya que el redactor emplea las palabras necesarias con las que facilita la inmediata comprensión al lector: Actualmente se prefiere la economía y la funcionalidad en todos los órdenes de la actividad humana. Cuando se logra la concisión y exactitud en la frase, se es generoso en sentido; el redactor logra más rápido la atención del lector.

Sencillez. Se refiere al escrito sin afectación ni formalismos. Como característica de llaneza, la sencillez imprime a la redacción un tono de veracidad expresiva que la hace efectiva y atractiva.

Adecuación. Es adaptar el escrito a la comprensión del lector. Es decir el redactor no debe dirigirse a todos de la misma manera, el lenguaje debe adaptarse al lector-destinatario.al tema y a la situación en la cual se produce la comunicación. Para cada caso hay que adecuar el lenguaje al destinatario, para un informe, una nota de prensa, una carta familiar... sin duda se requiere de una redacción distinta para cada caso, ello conduce a que el destinatario capte de inmediato su atención.

Originalidad. Se dice que es el sello que refleja la personalidad del autor. Como determinante de la personalidad creativa, significa que el redactor debe crear formas propias de pensamiento, a fin de evitar la rutina en el escrito. Al escrito hay que imponerle estilo y fuerza expresiva, en consecuencia deben eliminarse las fórmulas tradicionales.

Ordenación. Se refiere al orden funcional de las distintas partes del escrito, como factor de la claridad, obliga a que los elementos que

conforman un escrito (principio, medio y fin) se ordenen en forma lógica y cronológica y no al azar, ya que cada una de esas partes tiene una misión que cumplir, según el tipo de documento. Si se quiere llevar al lector hasta el fin del documento el comienzo ha de ser interesante, motivador, pero mantener esa atención durante el desarrollo del mismo para que se logre la efectividad se cumpla con su cometido.

Interés. Es el estímulo que se presenta al lector para que avance en la lectura del documento. Constituye el vehículo que maneja el redactor para llevar al lector hasta el final del escrito, sin que pierda la atención en el contenido de cada párrafo.

Actualidad. Se refiere al enfoque que debe darse a la redacción, un enfoque moderno del tema, lejos de palabras y fórmulas estereotipadas, debe usarse un lenguaje moderno con agilidad y vigencia en los aspectos de redacción.

2.1.4. Redacción. Pensar y escribir

Aunque la mayoría de las palabras nos sirven para comunicar algo específico, no acostumbramos a expresar nuestras ideas con vocablos aislados, sino a través de conjuntos, como los enunciados. Ejemplo: El párrafo es una unidad de pensamiento en el conjunto de un escrito. Se ha dicho como expresión de esta realidad. "un párrafo para cada idea..."

Todos pensamos y sentimos distinto, de acuerdo a nuestro carácter, educación, edad, experiencia y circunstancias que nos rodean. Por lo mismo nos expresamos de manera diferente. Para que los demás entiendan con exactitud lo que pensamos y queremos comunicar, es necesario aprender a estructurar adecuadamente nuestras ideas, pensar

con claridad, ordenar nuestros pensamientos y cuidar la forma de expresión,

2.1.5. Pasos para redactar

Ya sea un párrafo pequeño o un escrito extenso, los pasos a seguir en la redacción son los mismos:

1.- Selección del tema. Si quieres escribir bien, no improvises. Así pues define primero la idea sobre lo que vas a escribir y una vez que lo tengas claro empieza a trabajar en ello.

2.- Búsqueda de información. Recopila la información necesaria para documentarte sobre el tema seleccionado.

3.- Elaboración de un bosquejo Una vez que tienes la información, **prepara un plan:** Determina la idea principal, lo cual dependerá del objetivo, de la cantidad de información y de tus intereses. Selecciona la idea más significativa. Expresa las ideas de manera clara. Establece el orden en que vas a desarrollar el tema, es decir fíjate el plan (Cuáles ideas irán al principio, en el medio y el fin o conclusión)

4.- Redacción de un borrador, es importante escribir un borrador, de manera que puedas tachar, corregir a fin de mejorar el escrito:

Redacta de acuerdo a tu bosquejo.

Utiliza palabras de enlace como: por ejemplo, así como, vale la pena aclarar, en otras palabras, es decir, hay que recordar.

Lee atentamente, revisa tus ideas, corrige palabras mal empleadas, elimina términos redundantes, cancela enunciados en los que

Tengas ideas ya expresadas.

5.- Redacción definitiva. Una vez corregido todo, vocabulario, ortografía, gramática, orden de las ideas, procede a escribir el trabajo definitivo.

2.1.6. Redacción de Documentos

Según MARTIN, Francisco. (1999). En su texto "Redacción practica 1" con respecto a la redacción de documentos dice: **"Es poner en orden las ideas, poner por escrito cosas sucedidas acordadas o pensadas con anterioridad.** Es la habilidad de expresar un mensaje escrito, es comunicar nuestros pensamientos de forma que nos entiendan con facilidad, claridad y brevedad" (p.24.)

Redactar es poner por escrito, ideas, pensamientos, en forma clara, ordenada y elegante. La redacción es un escrito en el que se desarrolla de una manera completa clara y precisa un tema determinado dentro de límites de espacio establecidos.

La redacción se propone combinar palabras, frases, oraciones y párrafos para dar forma a las ideas previamente elaboradas.

Etapas de la Redacción

Según ROJAS, (1999) en su texto "Redacción comercial Estructurado" con respecto al estilo "es usar las técnicas adecuadas para exponer las ideas con claridad precisión y la forma como presentan las ideas, el giro de las frases el uso apropiado de las palabras" (P.22.)

En la redacción se cumplen las siguientes etapas:

CREACIÓN.- En esta etapa se escoge el tema y se escriben ideas acerca del mismo.

SELECCIÓN.- Se escoge las ideas más claras y precisas, partiendo de un Principio, medio y final.

EJECUCIÓN.- En esta etapa se procede a la ordenación de ideas y pensamientos, por lo tanto es el establecimiento de un plan para la representación del tema trazado de acuerdo con la extensión que debe tener el escrito en esta fase; se debe también jerarquizar las ideas según el orden de importancia, corregir errores y mejorar la redacción.

2.1.7. Fundamentación Epistemológica

Epistemología (del griego, *episteme*, 'conocimiento'; *logos*, 'teoría'), rama de la filosofía que trata de los problemas filosóficos que rodean a la denominada teoría del conocimiento.

La epistemología Según la filosofía de David Hume” se ocupa de la definición del saber y de los conceptos relacionados, de las fuentes, de los criterios, de los tipos de conocimientos posibles y del grado con el que cada uno resulta cierto; así como de la relación exacta entre el que conoce y el objeto conocido”.

Es por ello que la secretaria debe adquirir nuevos conocimientos y la base fundamentalmente es el aprendizaje diario, con el deseo de ser mejor día a día.

2.1.8. Fundamentación Psicológica

Considerado, según SAZ Isabel, (2002) en el diccionario de psicología, define como la: “Característica de una persona cuyo estado emocional no está sujeta a variaciones bruscas, y permanece controlado” (p.116).

Esto implica auto – control de las emociones que el estado de ánimo determinado repercute en el estado de ánimo del trabajo esto se debe, manifestar sobre todo, en los días en que parece que todo va mal, difíciles en un imperativo mantener la calma. Estos aspectos forman parte del perfil psicológico de las personas que desempeñan funciones como las que realiza la secretaria.

2.1.9. Fundamentación Sociológica

Según Encarta 2008, La sociología es una Ciencia que trata de la estructura y funcionamiento de las sociedades humanas.

Si consideramos a la administración como una ciencia cuyo campo de estudio lo constituye el comportamiento de la organización su conocimiento y el empleo de técnicas administrativas, permite la conducción de los objetivos previstos, en un ambiente en que todas las personas, trabajando juntas, aporten sus mayores esfuerzos de acuerdo con acciones preestablecidas

Entonces, las relaciones de trabajo involucran el trato con los demás departamentos de la institución, por lo que es necesario cultivar otras actitudes, que determinan nuevas formas de comportamiento.

Por otro lado las personas deben sentirse bienvenidas en las oficinas y adquieran confianza en las relaciones personales, por otro lado con la certeza de que estas actitudes sean beneficiosas para ellas y para

la institución, manifestadas en el trato personal, a través del teléfono y en la correspondencia.

2.1.10. Redacción Oficial

Según Vinueza Rómulo (2008). En su obra Redacción Comercial Moderna, manifiesta que la Redacción Oficial:

“Es la que se utiliza en las Instituciones y por los funcionarios del Estado. Es la comunicación Interinstitucional a nivel del Estado, sus funcionarios y personas particulares que requieren los servicios del gobierno. La comunicación más usada es el oficio” (pág. 106).

Se conoce con este nombre porque se comunica entre sí, mediante oficios que constituyen la voz de esta entidad como Presidente de la República, Ministro de Estado, Gerente de una entidad Gubernamental, el Rector de un establecimiento, el Alcalde de una Ciudad.

2.1.11. La Correspondencia

Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

Clases de Comunicaciones

En las relaciones interpersonales e interinstitucionales utilizamos diferentes tipos de comunicaciones como son:

Comunicaciones Breves

- ❖ Memorandos
- ❖ Comunicación vía satélite
- ❖ Fax

En las relaciones interpersonales e interinstitucionales utilizamos diferentes tipos de comunicación.

Comunicaciones Legales

- ❖ Actas
- ❖ Contratos

Comunicaciones Formales

- ❖ Oficios
- ❖ Circulares
- ❖ Solicitudes
- ❖ Certificados
- ❖ Convocatorias
- ❖ Informes

Comunicaciones Oficiales

Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Comunicaciones Oficiales

Son las comunicaciones que están reconocidas públicamente por las autoridades.

- ❖ Oficios
- ❖ Solicitudes
- ❖ Invitaciones

- ❖ Circulares
- ❖ Fax
- ❖ Convocatorias
- ❖ Informes
- ❖ Acuerdos

El Memorando

El “memo” como familiarmente se llama, es una comunicación interna, generalmente originada por cualquier miembro de la institución y destinada a cualquier nivel de comunicación empresarial. Predomina el memorando que dirige el jefe de una dependencia a sus subalternos para dar instrucciones, informes, comunicar decisiones, anunciar innovaciones en el trabajo, publicar, etc. VINUEZA Rómulo. A, (2008) pg. 152

Comunicación escrita de carácter interno de una empresa, que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas de las dependencias locales, regionales, nacionales o internacionales
El memorando **NO** se dirige a un grupo, es personalizado.

El Fax

Aparato diseñado para enviar y recibir imágenes en blanco y negro a través de la línea telefónica. El nombre es una abreviatura de FacSímil. Las máquinas de fax leen un papel escrito.

Sistema que permite transmitir a distancia por la línea telefónica escritos o gráficos.

El Oficio

Es el escrito que con mayor frecuencia se utiliza en las oficinas de organismos estatales principalmente, como un medio para comunicarse tanto con otros organismos del estado como con el resto de personas. VINUEZA, Rómulo. El Oficio (2006) Pág. 20.

Es la comunicación escrita referente a los asuntos de servicio público, en las dependencias del estado o privadas.

La Circular

Comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el mismo texto o contenido, dirigida a varios destinatarios. VINUEZA, Rómulo. La Circular (2006) Pág. 153.

Es un escrito de carácter comercial o institucional que se envía a más de una persona, con su mismo texto para informar sobre un asunto, reunión o decisión tomada dentro de la institución o empresa.

Circular Interna o General

Comunicación con el mismo contenido utilizada para dar a conocer internamente actividades de la entidad: normas generales, cambios, políticas, disposiciones, órdenes y asuntos de interés común.

La Solicitud

Solicitud es sinónimo de diligencia, memorial, instancia, petición, etc. Cada vez que necesitamos un servicio o un producto, sea en forma personal

o en función del trabajo, hacemos una solicitud, por ello son tan variadas. VINUEZA, Rómulo. La Solicitud (2006) Pág. 29

El Certificado

En esta comunicación escrita permite desde un punto de vista ético, hablar de hechos, méritos, honorabilidad o derechos, sobre los cuales hay certeza y que tiene que ver con algunas. Se conoce certificados de carácter público en formularios impresos y certificados privados emitidos por una empresa o una institución. 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. Pág. 129

Es un documento mediante el cual se asegura la verdad de un hecho

La Convocatoria

Es una comunicación breve, a través de la cual la institución o empresa, solicita la asistencia de determinadas personas a quienes considera obligadas a tomar parte en las resoluciones que le incumben o interesan y para las cuales es importante y reglamentario reunirse. 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. La convocatoria. Pág. 113

El Informe

Es la presentación escrita de hechos, estudios, acciones, acontecimientos, investigaciones realizadas. Se elabora con mucha frecuencia en las instituciones educativas, es uno de los más utilizados porque a través de él se demuestran las evidencias que sirven de antecedente para la toma de decisiones. 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. El Informe pág. 107

El Acta

Para **Nimia Herrera, publicación: (03/12/2004)** “El acta es un escrito o modalidad de comunicación escrita que tiene por objeto dejar constancia de lo tratado, sucedido y acordado en una junta o reunión. Se extiende en hojas o folios sueltos, o bien en libros destinados expresamente para ese propósito”

Documento en el cual que consta lo sucedido, temas tratados y acuerdos en una reunión; constituye la memoria de reuniones y el soporte de actos administrativos.

Las sociedades mercantiles, las empresas cooperativas, las juntas de determinados organismos públicos o cuasi-públicos, las instituciones de diversa naturaleza, tienen la obligación de llevar los correspondientes libros de actas, en los que quede debida constancia de los acuerdos que se han pactado por los miembros que las representan.

La redacción del acta debe contener básicamente lo siguiente:

- a) Ciudad, hora y fecha en que la reunión se celebre.
- b) Nombres de los asistentes.
- c) Persona que la presidió y existencia del quórum.
- d) Orden del día.

La Invitación.

Acción y efecto de invitar o ser invitado. Impreso o tarjeta con que se invita o se es invitado.

2.1.12. Características de la Redacción Oficial

Claridad, integridad, brevedad, cordialidad, objetividad, positivismo, naturalidad, sencillez, y modernismo.

Como Redactar Correctamente

Redactar es comunicar por escrito nuestros pensamientos. Muchos tienen gran conocimiento, pero a la hora de redactar no son claros y por lo tanto no se hacen entender.

Escribir, no es fácil, es un arte que requiere de aprendizaje. Así como a caminar se aprende caminando; a hablar se aprende hablando; a redactar se aprende redactando, la práctica es el secreto.

Ejercicios para aprender a redactar

Si usted realiza ordenada y concentradamente estos ejercicios, adquirirá facilidad de redacción en menos tiempo del que se supone.

Un ejercicio que nos habitúa a una expresión fácil y correcta es:

Coger un libro que nos guste y leer un párrafo, con suma atención varias veces. Al día siguiente trate de escribir lo leído con la mayor exactitud posible, tanto en el fondo como en la forma. Después, compare su escrito con el original y corrija los errores.

1. PARA DESARROLLAR LA CAPACIDAD DE REDACTAR Y LA RAPIDEZ DE ESCRITURA: Se debe elegir un anuncio cualquiera d un periódico y redactarlo de otra manera, cambiando cada palabra por otra equivalente, cuidando de que no pierda su significado original.

2. PARA AMPLIAR LA CAPACIDAD DE SÍNTESIS Y BREDAD EN EL ESTILO: Escriba una carta a una persona imaginaria procurando expresar el mayor número de pensamientos con el mínimo de palabras, pero sin llegar al estilo telegráfico. Esto nos habituara a ser concretos en las exposiciones escritas y orales.
3. Escoja tres palabras indistintamente y, con ellas componga una serie de frases que tengan sentido. Mientras más rápido se haga este ejercicio, mayor será su eficacia. Ejemplo: (Mujer, trabajadora, inteligente). Con estas palabras se puede construir las siguientes frases: La mujer trabajadora es inteligente, La mujer inteligente es trabajadora, Inteligente.

2.1.13. Reglas para redactar correctamente

La persona que quiera aprender a redactar correctamente, debe seguir las siguientes reglas:

- ❖ Preferir las palabras simples a las compuestas.
- ❖ Usar mejor palabras concretas que abstractas.
- ❖ No repita la misma palabra en una misma frase.
- ❖ Evitar las palabras y explicaciones inútiles.
- ❖ No usar demasiado los adjetivos, más aún los que no añaden nada a lo que se quiere decir.
- ❖ Asegúrese del exacto significado de las palabras que escribe, si no sabe mejor no las use.
- ❖ Consulte el diccionario y aumente su vocabulario a través de las lecturas.
- ❖ Poner las oraciones principales al inicio del escrito.
- ❖ Saber que facilita la comprensión, todo ahorro de palabras.
- ❖ Hay que ser breves.

- ❖ Utilizar títulos y subtítulos, que ayudan a comprender mejor el trabajo escrito.
- ❖ Utilizar lo más a menudo posible el punto aparte.
- ❖ No apartarnos del tema que estamos escribiendo.
- ❖ Escriba con expresividad.
- ❖ Procure tener un estilo personal, propio.
- ❖ Como última tarea, haga una cuidadosa revisión ortográfica y de estilo del trabajo escrito.

Díez Reglas de "Oro para redactar"

- 1.- Haga una introducción breve.
- 2.- Evite frases que aburran y que cansen al lector antes de llegar al asunto.
- 3.- Sin olvidar la cortesía vaya directamente al objetivo principal.
- 4.- Sea positiva/o emplee frases agradables. Si va a comunicar algo que contenga malas noticias no lo manifieste al principio.
- 5.- Para la elaboración de los documentos (correspondencia), debe de contestar las siguientes preguntas:
 - a.- ¿Quién?
 - b.- ¿Cuándo?
 - c.- ¿Cómo?
 - d.- ¿Dónde?
 - e.- ¿Por qué?
- 6.- Dé fechas y datos concretos, nunca escriba:
 - a.- En un futuro
 - b.- Más tarde
 - c.- Oportunamente
- 7.- Evite cierres demasiado formales o aburridos, así como también, cierres con palabras articuladas.
- 8.- Sea segura/o al escribir, evite palabras como: Creo que, quizá,

talvez...

9.- Incluya dentro de la carta u oficio párrafos que sean de mayor interés, para que no parezca demasiado común, monótono o sin sentido.

10.- Haga que su lector disfrute lo que usted ha escrito.

Reglas básicas para una correcta redacción

1.- Antes de escribir se debe tener toda la documentación perteneciente, profundice en el caso, hecho o lo que se esté dando y desde ese punto de vista enfoque su redacción.

2.- Fíjese siempre un objetivo, esto ayuda a redactar con precisión y claridad; piense siempre antes de escribir.

3.- Dar al tema el orden estructural o lógico: Sujeto, verbo y predicado.

4.- Escriba frases cortas; pero que den una idea completa y clara.

5.- Utilice palabras fáciles de comprender, no dé la impresión de fatuidad (arrogancia, altanería, orgullo).

6.- No haga uso de palabras que tenga duda, ni haga repeticiones. No utilice dos palabras con el mismo significado. Evite palabras innecesarias.

7.- Utilice sinónimos cuando esté hablando del mismo tema. Consulte un buen diccionario.

8.- Nunca corte un nombre propio, cifras, ni siglas al final del renglón (o margen derecho).

9.- Utilice correctamente el lenguaje y evite en lo posible la utilización de gerundios.

10.- No haga párrafos largos (8 líneas máximo) y no abuse de la puntuación.

2.1.14. Sugerencias para conseguir una buena técnica de redacción

- 1.- Conocimiento de estructura sintáctica.
- 2.- Observar la expresión oral de los que nos rodean.
- 3.- Adquisición de una riqueza léxica, para asimilar nuevos vocablos.
- 4.- Realizar ejercicios de análisis de lectura.
- 5.- Realizar síntesis de escrituras.
- 6.- Interés por la lectura de libros, periódicos, revistas, proyectos, informes, etc.

2.1.15. La profesión de la secretaria

Según SALVAT, (2004) Conceptualiza al personaje de la secretaria en la, “persona en cargada de escribir la correspondencia, extiende las actas de las reuniones los asuntos de trámite, da fe de los acuerdos y custodia los documentos de la oficina” (pàg. 78).

El origen de esta profesión hoy muy común en toda institución se remonta a fines del siglo diecinueve. Cuando se invento la máquina de escribir se necesitaba de una persona para que la manejara y esto abrió las puertas a la mujer al mundo laboral hasta entonces limitado. Posteriormente aprende la taquigrafía y se convierte en taquimecanografía, aumentando con el tiempo su status laboral.

Actualmente las secretarias cumplen otras tareas muy diferentes a las de sus antecesoras, se ha convertido en una profesional dotada de un alto grado de calificación y sin duda alguna es uno de los principales recursos humanos en la institución.

La labor de una secretaria es muy importante e imprescindible para que sus directivos desempeñar del modo más eficiente sus funciones ejecutivas, esto les permitirá no detenerse a perder el tiempo asuntos o pequeños detalles de tipo administrativo.

Se podría definir a la secretaria como la persona encargada de la administración de un organismo u oficina en un alto sentido de mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, a demás de las otras actividades internas como archivos, correspondencia, recepción de visitas entre otras.

También se puede considerar a la secretaria como una persona al servicio de la otra, generalmente se ocupa de los asuntos de administración y correspondencia de la misma.

La secretaria es quien colabora con su jefe en todo aquello que este necesite para cumplir sus funciones directiva y organizadora por lo tanto, controla y ejecuta tareas que abarcan desde las funciones administrativas hasta los de tipo social, además ella deberá ser capaz de sustituir a su jefe cuando sea necesario, ya que es quien más conoce de la oficina, pero para que tenga éxito, deberá poseer los conocimientos necesarios, alto nivel profesional y capacidad de iniciativa

Formación Académica

Al producirse cambios en la empresa el rol de la secretaria sea transformado y el grado de calificación se ha incrementado.

En muchas instituciones, para contratar personal para secretaria exige que tenga una formación y preparación adecuada al lugar que vaya ocupar, ya que no cualquier persona puede trabajar como secretaria.

Debería poseer como requisito mínimo: cultura general, mecanografía, taquigrafía, conocimientos de computación a más de aptitudes y actitudes mencionadas anteriormente.

Formación continua.- La preparación de la secretaria al igual que muchas otras, requiere formación continua ya que nada es estático todo está evolucionando constantemente. La tecnología ofrece cada día nuevo y avanzados equipos facilitando las labores empresariales y es siempre la secretaria quien primero debe capacitarse demostrando una actitud abierta y voluntad de aprendizaje.

La formación continua es de absoluta responsabilidad de cada persona y se lo puede hacer asistiendo a cursos de capacitación y actualización, mucha veces ofrecida y pagadas por las diferentes instituciones y si no es así la secretaria es quien debe buscar donde y cuando hacerlo, ya que es para su beneficio propio.

Los diferentes cursos de actualización que la secretaria vaya realizando lo deberán hacer a lo largo de toda su vida profesional, ya que todo hace proveer que los cambios tecnológicos hayan compensado.

2.1.16. Perfil de la Secretaria Ejecutiva Eficiente

Según Meón M. (2002) en folleto de CEFÉ, Curso de Perfeccionamiento del Trabajo Secretarial, Quito dice: "**Perfil de la Secretaria Ejecutiva Eficiente:**

- ❖ Tener gran capacidad de trabajo
- ❖ Se adapte bien a las nuevas situaciones
- ❖ Ser puntual, tiene sentido de la organización
- ❖ Tener sentido comercial
- ❖ Poseer iniciativa propia

- ❖ Ser responsable, tener sentido de la autoridad
- ❖ Ser detallista, tener capacidad de retentiva
- ❖ Actuar con firmeza y perseverancia
- ❖ Ser paciente, nunca ceder a sus impulsos
- ❖ Se identifica con los objetivos de la empresa
- ❖ Ser comprensiva
- ❖ Aspira a metas más altas”

Perfil personal y profesional de la secretaria

Según SEVILLA, M. (2006), “1001 sugerencias para la secretaria” Perfil Personal y Profesional de la Secretaria” pág. 18,19.

Existen características personales y profesionales que pueden asegurar que la secretaria triunfe y cumpla su misión dentro de las instituciones.



Inteligencia.- Para facilitar la comunicación con sus jefes, compañeros de oficina y público y para planificar, coordinar y ejecutar las actividades. Su intelecto le permite comprender las inquietudes y disposiciones de su jefe, interpretar los requerimientos y necesidades del público, sentir un interés

genuino por su trabajo y desempeñarse con desenvoltura frente a hechos imprevistos que tendrá que solucionar con serenidad y aplomo.

Razonamiento.- Es importante, porque contribuye a desarrollar los trabajos con sentido común, a estructurar adecuadamente los documentos que la secretaria tiene que preparar y a entender las diferentes situaciones que diariamente se presentan en la oficina.

Creatividad.- Gracias a ella, la secretaria puede introducir en su trabajo nuevos mecanismos para lograr éxito en sus tareas; pueda sugerir a su jefe algunas ideas relacionadas con los trabajos que ella realiza y nunca debe de señalar aquello que le parezca erróneo.

El grado de creatividad que alcanza una secretaria depende, en gran medida, de la oportunidad que le brinde su jefe para desenvolverse en su trabajo; de todas maneras, ella debe buscar esta posibilidad, que le puede dar muchas satisfacciones profesionales.

Iniciativa.- Esta le permite adelantarse en una acción determinada antes de que le digan que debe hacerlo. Una secretaria eficiente no espera disposiciones sobre el trabajo que ya conoce; sino que toma la decisión de hacerlo y no permite que una actividad se postergue.

Ejecutividad y eficiencia.- Implica hacer bien las cosas que le encomiendan, esforzarse por cumplir a cabalidad, con prontitud y cuidado sus tareas, para llegar a la meta de la eficiencia. Para ello es necesario comprender en qué consiste el trabajo a realizar. Si no entiende totalmente las instrucciones sobre un tema determinado, debe preguntar y solicitar las aclaraciones necesarias para corregir errores en el momento justo.

Estabilidad emocional.- Es importante para que la secretaria pueda hacer frente a distintas situaciones de trabajo. Debe aprender a controlar sus emociones y evitar que le afecten los estados de ánimo de las demás personas; debe permanecer calmada y mantener un humor uniforme, para no afectar al desarrollo normal de sus tareas.

Planificación de Trabajo.- Significa realizar los trabajos en forma ordenada, secuencial y eficiente, buscando formas menos complicadas de ejecución. Es preferible concluir los trabajos iniciados, para poder iniciar los siguientes; debe evitar, en la medida de lo posible, realizar varias actividades a la vez.

Atención.- La función de la secretaria implica ocuparse de múltiple de pequeños detalles como: considerar las disposiciones del jefe, comprobar que los documentos estén bien escritos, verificar que los datos que se incluyen en un informe sea correctos, asegurarse de guardar los anexos en los sobres, dar los mensajes correctos y a tiempo, etc.

Buena memoria.- Permite disponer, en un momento dado, de lo que se ha aprendido con estudios y la experiencia laboral; recordar las instrucciones del jefe, mensajes, asuntos pendientes, etc. Sin embargo, es aconsejable que la secretaria tome nota de todas las disposiciones que le dé su superior y que se asegure de que las instrucciones sean correctas.

Trato agradable.- Que significa finura, expresiones comedidas y bien intencionadas y la práctica de actitudes positivas, ajenas a sentimientos de superioridad o inferioridad.

Atractivo personal.- La secretaria puede obtener esta característica mediante la formación del carácter, la adopción de maneras distinguidas,

la educación de los gestos, una presentación sencilla, un arreglo de cara moderado y una vestimenta sobria.

2.1.17. Funciones de las secretarias.

Funciones específica de la secretaria

El trabajo administrativo que realiza cada secretaria puede ser diferente dependiendo del tipo de actividad al que esté dedicada la empresa, la amplitud del negocio, la forma jurídica de la institución, entre otros factores. Para definir las funciones administrativas entre las secretarias será necesario establecer diferentes entre los departamentos que realizan el trabajo de la institución. En forma general, las ocupaciones específicas que la secretaria suele desempeñar son:

- Redactar la correspondencia
- Tomar dictados y transcribirlos
- Realizar trabajos de mecanografía
- Atender la correspondencia vía Internet
- Preparar reuniones y juntas
- Organizar entrevistas y viajes
- Archivar la correspondencia de la oficina
- Custodiar los documentos de la oficina
- Preparar la correspondencia de entrada y salida
- Atender llamadas telefónicas
- Recibir y atender a los usuarios o clientes.

Según Espinoza R, (2007), Funciones de la Secretaria de las R – CECIBs, Registro Oficial Órgano del Gobierno del Ecuador “**Art. 34. Funciones del Secretario(a) de la R – CECIB:**

- a) Elaborar las convocatorias para las sesiones del Gobierno de Educación Comunitaria y otras sesiones, previa autorización del Director;
- b) Actuar como Secretario/a en las sesiones del Gobierno de Educación Comunitaria y asambleas generales;
- c) Llevar los libros de actas de las sesiones del Gobierno de Educación Comunitaria, registro y archivos actualizados, su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva de los documentos de la RCECIB;
- d) Certificar con su firma todo tipo de correspondencia, previa autorización del Director;
- e) Mantener actualizada toda información relacionada con la marcha y funcionamiento de la red.
- f) Mantener los archivos de matrículas y promociones permanentes de los educandos de acuerdo con el ritmo de aprendizaje y la promoción flexible;
- g) Llevar los archivos de los distributivos del personal docente, administrativo y de servicio de los CECIBs de la Red;
- h) Llevar los registros internos estadísticos de los CECIBs de la Red de acuerdo con la promoción flexible;
- i) Cumplir con las demás funciones que le asigne el Director/a o el Gobierno de Educación Comunitaria.”

2.1.18. Calidad de servicio secretarial

Para una buena calidad de servicio secretarial se necesita, cumplir con las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios. Esta es la forma directa con la que llegaremos a satisfacer al público, dándole más de lo que espera conociendo y enfocándonos en sus expectativas y deseos. Esta técnica ayudara para conservar a los usuarios a que regresen otra vez, porque unos usuarios insatisfechos traerán una mala imagen para nosotras y para la institución. En conclusión la calidad de servicio es la base de éxito y supervivencia de una institución o empresa.

Los componentes básicos del buen servicio

Si no cuida lo básico, de nada servirán los detalles y los extras.

Seguridad.- Es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al usuario cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

Comunicación.- Se debe mantener bien informado al usuario utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación usuario – institución.

Comprensión del usuario.- No se trata de sonreír en todo momento a los usuarios sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un caso sería por orientarnos en su lugar.

Accesibilidad.- Para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el usuario, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente en sitio, hay que establecer un conducto regular dentro

de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia son de establecer acciones que permitan sacarles provecho a las fallas que nuestros usuarios han detectado.

Cortesía.- Tensión, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros usuarios si les damos un excelente trato y brindarles una gran atención.

Profesionalismo.- Pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos.

Capacidad de respuesta.- Disposición de ayudar a los clientes y preverlos de un servicio rápido y oportuno.

Fiabilidad.- Es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

Elementos tangibles.- Se trata de mantener en buenas condiciones las instituciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al usuario.

2.1.19. Cualidades éticas y humanas de la secretaria

Al respecto DÍAS MOSTO, Jorge en la obra temas diversos de utilidad para la secretarías, pág. 34. Hace referencia a las cualidades personales que se sintetizan lo siguiente.

Las principales cualidades que deben adornar a la secretaria son:

Discreción.- Por las manos de la secretaria pasan diariamente todos los documentos de la oficina. Ella conoce asuntos confidenciales sobre los cuales debe guardar reserva dentro de los límites de la ética y la moral, aspectos clave que le asegurará la confianza del jefe. La secretaria debe conservar estos asuntos de modo que las personas que quieren tener en ella una fuente de información, no encuentren eco. No debe dejar documentos de importancia a la vista de un lector no autorizado.

Lealtad.- Que la secretaria debe evidenciar en los actos de su vida personal y profesional. En la oficina, debe actuar con franqueza, rectitud y sinceridad hacia el jefe, los compañeros de oficina y la institución, lo que despierta en la demás confianza y la amistad. Esta es una virtud que se inculca en el hogar, en las aulas escolares y que debe fundamentarse en principios morales.

Honestidad.- Significa obrar con moralidad conforme a las funciones que se le han encomendado. Esto inspira confianza dentro y fuera de la empresa.

Amabilidad.- Se refiere al trato cordial que debe brindarse al público y obviamente al propio personal para que se sientan bienvenidos en su oficina y adquieran confianza en las relaciones comerciales, con la certeza de que esta actitud es beneficiosa para ella y para la empresa. Esta actitud ha de manifestarla en el trato personal, a través del teléfono y en la correspondencia. El buen trato siempre es bien correspondido.

Tacto.- Es la delicadeza con que se manejan las relaciones con el jefe, los compañeros y el público en general, ya que contribuye a que la comunicación fluya con tino y prudencia.

Paciencia.- Es un atributo que ayuda a mantener la tranquilidad. Perder la calma no lleva a ningún lado, es una actitud negativa que sólo sirve para desahogar la furia del momento. La secretaria debe controlar su humor y dominar sus nervios.

Orden.- Para que secretaria pueda trabajar en forma eficaz tiene que ser organizada, tanto en la forma de realizar las actitudes como en las ideas que tiene para desarrollarlas. También es importante que mantenga su escritorio limpio y ponga las cosas en su lugar, los documentos bien archivados, los libros guardados en las gavetas, las papeletas con la correspondencia de entrada y salida, etc.

2.1.20. Las relaciones interpersonales

Toda actividad comercial supone establecer relaciones interpersonales y estas constituyen un factor indispensable en el diario convivir laboral. Las buenas relaciones implican llevarse bien con los demás y tener la decisión de aceptarlos, para lo cual es necesario conocer sus necesidades, qué objetivos persiguen esto de forma inmediata, es indispensable el trato diario y la aplicación de actitudes positivas para establecer confianza y amistad.

Las relaciones humanas se definen como: “Disciplina que estudia y orienta al ser humano en su relación con el grupo al cual está integrado. El hombre es un ser social por eso necesita comunicarse con las personas para satisfacer en ellos sus necesidades internas de aprobación, aceptación, afecto, seguridad y autorrealización” [Rojas, p. 2, (35).

Para la secretaria, el éxito de sus relaciones con el jefe y compañeros depende, en gran parte, de sus actitudes y aptitudes, que se encuentran estrechamente ligadas. El triunfo o el fracaso de las actividades que ella realiza no depende únicamente de las técnicas empleadas en su trabajo; es necesario saber conducirse, qué cualidades impulsar y perfeccionar diariamente y cuáles aspectos de su carácter y personalidad desechar.

Es imprescindible que la secretaria aprenda a mantener relaciones armoniosas y desarrolle habilidad para tratar correctamente a su jefe y a las personas vinculadas con el quehacer de la oficina. Las relaciones humanas son variables porque todas las personas son diferentes, provienen de distintos ambientes familiares, de diversas culturas y de variadas situaciones económicas, por lo que siempre habrá personas con otros puntos de vista y diferentes de comportamiento a los nuestros.

La secretaria, al llegar a un nuevo empleo, debe causar buena impresión a todas las personas con quienes trabajará, especialmente a su superior. Él tomará en cuenta su carácter y personalidad.

Sea que tenga alguna experiencia en la institución o que sea una empleada nueva, debe tener mucho tacto y paciencia para mantener relaciones consistentes y agradables con los demás.

Para lograr obtener éxito en las relaciones interpersonales es indispensable poner en práctica las siguientes actitudes:

Amistad.- Es un afecto desinteresado que una persona siente hacia otra, base de sentimientos de afinidad, interés y buena voluntad. No todas las personas tienen habilidad para hacer amigos, esto depende de muchos factores, como el carácter y la personalidad de cada uno. De todos

modos, la secretaria debe procurar una relación uniforme con los compañeros, evitando roces y antagonismos.

Compañerismo.- Éste es un vínculo social constituido por la existencia de armonía y unión, factores que coadyuvan a lograr relaciones de trabajo cordiales. Las personas se juntan por necesidad de comunicación; esta necesidad se hace más evidente cuando se comparten largas horas en un mismo lugar. El compañerismo es el afecto y la comprensión entre las personas que se ven a diario y trabajan por lograr un mismo objetivo; demostrar interés por los problemas de los demás, sin llegar a invadir su vida personal; cultivar la paciencia, aceptándolos como son y respetar su dignidad personal, sin herir sus sentimientos.

Respeto.- Es una manifestación de consideración a una persona, al trabajo ajeno, a los sentimientos, a los puntos de vista de los demás, a la propiedad privada y especialmente a la dignidad personal. Cumpliendo estos principios, se logrará entablar vínculos de compañerismo y amistad.

Generosidad.- Es una cualidad importante para llevarse bien con los compañeros; tiene que ser practicado diariamente por la secretaria para prestar ayuda y ofrecer amistad, para expresar alegría ante el progreso de los demás y para no demostrar envidia ante el bienestar ajeno.

Solidaridad.- Es un sentimiento que se deriva del afecto y la comprensión hacia los demás. Es una forma de adherirse a la causa de una persona que se encuentra enfrentando un problema, compartiendo con ella lo que le aflige. Cuando un compañero tiene un inconveniente personal por cualquier causa, es preciso estar con él en sus sentimientos y apoyarlo para que supere el problema.

Prudencia.- La secretaria debe escuchar con atención a todas las personas que tengan algo que decirle, demostrando un genuino interés por sus preocupaciones y ayudar a solucionarlos. Sin embargo, tiene que actuar con discreción ante estas situaciones; debe rehuir para discusiones e evitar la crítica malsana.

Tolerancia.- En la relación humana es difícil adaptarse al carácter y manera de ser de todas las personas que le rodean, porque no se comparten criterios. Sin embargo, es una cualidad esencial en una secretaria por el trato frecuente que tiene con diversas personas.

A veces es difícil evitar situaciones de ruptura, ya que también las relaciones dependen de la voluntad de los demás. Será conveniente que la secretaria tenga un comportamiento discreto hacia la persona en cuestión y evite involucrarse en chismes y comentarios acerca de ella, procurando más bien restablecer una relación cordial.

Sinceridad.- La relación jefe – secretaria – compañero tiene que basarse en la confiabilidad y en la franqueza, ya que estas actitudes sustentarán el trato armonioso en el interior de la oficina. Cuando alguien requiera su criterio respecto a un asunto o le solicite información sobre trámites que conoce, es indispensable que con buena fe y en forma veraz y oportuna proporcione los datos que se le pida. Sin embargo, en ocasiones tendrá que aplicar la diplomacia, esto es, eludir con habilidad ciertas situaciones difíciles, actuando con discreción.

2.1.21. Conocimientos que requieren la secretaria de éxito.

1001 sugerencias para la secretaria eficaz. Conocimientos que requiere la secretaria de éxito. María Sevilla. Pág. 15, 16.

- a) Mecanografía.-** Materia básica porque la mayor parte del trabajo de la secretaria consiste en la escritura de documentos que se generan en la oficina, debiéndolo hacer con rapidez, sin errores ni faltas ortográficas, con buena apariencia y absoluta limpieza.

- b) Computación.-** El avance tecnológico exige que la secretaria posea conocimientos de computación. La computadora se ha convertido en uno de los elementos básicos para hacer el trabajo más fácil y productivo y para tener acceso inmediato y mantener ordenada toda la información que necesita en la oficina.

- c) Taquigrafía.-** Técnica que permite tomar un dictado mediante signos establecidos y con la misma velocidad con la que una habla.

- d) Internet.-** La tecnología en las comunicaciones cambió las expectativas planteadas por las instituciones y el público por el flujo de la información digital. La secretaria debe estar preparada para manejar el correo electrónico, que es un servicio de Internet, el cual permite enviar información de cualquier parte del mundo, y recibir cualquier comunicado o novedad que exista de cualquier institución y facilitar los trámites, ocuparse del trato con el personal de las instituciones, etc. Esta representatividad debe ejercerla cuidando la imagen de la institución, de su jefe y la suya propia, por lo que requiere excelentes conocimientos sobre relaciones públicas.

- e) **Ortografía.-** El conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que ninguna secretaria debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de su capacidad y no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.

- f) **Gramática.-** Los conocimientos gramaticales son indispensables pues se espera que ella prepare la correspondencia y exprese las ideas con la claridad y precisión que se requiere para una comunicación eficaz.

- g) **Caligrafía.-** La buena caligrafía es un requisito necesario para la secretaria, ya que el trabajo de la oficina siempre requiere realizar anotaciones, registros, etc. No es suficiente que entienda su propia letra, es imprescindible que los demás puedan leerla con facilidad, sin necesidad de adivinarlas. Hacer buena letra y escribir números claros evitando confusiones.

- h) **Manejo de equipos de oficina.-** Para que la secretaria pueda desempeñarse con eficiencia, requiere del conocimiento general sobre los equipos de la oficina, que le ahorraran un tiempo precioso en el desempeño de sus funciones.

- i) **Archivo.-** Es de suma importancia para la secretaria conocer sobre la organización de archivos, para aplicar con eficiencia el método que requiere la empresa para ordenar la documentación. Adicionalmente, le permitirá manejar los documentos de la oficina, de tal forma que puedan ser localizados rápidamente cuando sean requeridos.



Relaciones públicas.- Como la secretaria sirve de nexo entre la institución y el público, ella es un factor decisivo dentro de la gestión institucional. Los trámites requieren de una comunicación constante y para que las relaciones internas y externas funcionen adecuadamente, la secretaria debe aplicar la cortesía, la paciencia y el tacto necesario

2.1.22. Características de la Secretaria Ideal:

Cualidades Humanas y Éticas

- ❖ Puntualidad
- ❖ Buena educación
- ❖ Paciencia
- ❖ Orden y pulcritud
- ❖ Interés y responsabilidad
- ❖ Dinamismo
- ❖ Seguridad
- ❖ Inteligencia y memoria
- ❖ Capacidad de atención
- ❖ Dotes de organización
- ❖ Iniciativa
- ❖ Sinceridad
- ❖ Lealtad
- ❖ Honestidad

Medios para mejorar las cualidades humanas

- ❖ Cambiar de carácter
- ❖ Disminuir disgustos
- ❖ Incrementar buena voluntad
- ❖ Fijar metas personales
- ❖ Asignar verdaderas responsabilidades

Aspecto Personal

- ❖ Imagen cuidado
- ❖ Vestuario discreto y elegante
- ❖ Buenos modales
- ❖ Relaciones Sociales
- ❖ Respeto
- ❖ Seriedad
- ❖ Tacto
- ❖ Colaboración
- ❖ Discreción
- ❖ Cordialidad

Frases de Cortesía

La cortesía también se expresa mediante frases que utilizamos en la conversación. Aquí las más comunes:

- ❖ Buenos días
- ❖ Buenas noches
- ❖ Buenas tardes
- ❖ Gracias
- ❖ Con permiso
- ❖ Disculpe
- ❖ Muy amable
- ❖ Pase usted
- ❖ Gracias por su atención
- ❖ Por favor
- ❖ No volverá a suceder

Como expresar cortesía

- ❖ Ser agradable en el trato con los demás.
- ❖ Mantener la amistad con los atributos de la cordialidad, gentileza y desinterés.
- ❖ Saludar amistosamente.
- ❖ Ser solidario con los demás.
- ❖ Siempre es cortés, al ir de visita, llevar un pequeño obsequio.
- ❖ Reconocer los méritos de otros.
- ❖ Auxiliar al necesitado desinteresadamente.

Por eso, hay frases que convendría no utilizarlas, como las que siguen:

- ❖ Me choca
- ❖ No puedo
- ❖ Tú debes hacer esto
- ❖ Está muy difícil
- ❖ No doy una
- ❖ Soy un tonto

- ❖ No tengo tiempo
- ❖ Me siento muy mal
- ❖ Imposible

En contraste, hay frases que producen sensaciones positivas:

- ❖ Tienes razón
- ❖ Yo me encargo
- ❖ ¿Tú qué opinas?
- ❖ Cuenta conmigo
- ❖ Sí puedo
- ❖ Estoy aprendiendo
- ❖ Me siento de maravilla
- ❖ Gracias
- ❖ Claro que sí

Cambiar nuestras palabras o enriquecerlas crea una nueva forma de ver la vida, de experimentar y de sentir la realidad desde las raíces de nuestro sistema neurológico (desde el cerebro).

2.1.23. Normas de trabajo en la oficina

- ✓ Cuidar que en la oficina haya orden, aseo y ornato.
- ✓ Ofrecer al público la mejor atención, amable y oportuna.
- ✓ Mantener una actitud cordial con los compañeros de trabajo.
- ✓ Tratar de no discutir con los clientes, compañeros y jefes.
- ✓ No pregunte dudas ortográficas a sus compañeros.
- ✓ La persona que entra saluda siempre.
- ✓ Se despide el que sale.
- ✓ No abuse del teléfono para asuntos personales y familiares.
- ✓ Cuide su figura y su presentación.

- ✓ Controle su carácter, manifieste su cultura y personalidad.

Cualidades positivas que corresponden a un oficinista

- ✓ Eficiente
- ✓ Responsable
- ✓ Activo
- ✓ Inteligente
- ✓ Profesional
- ✓ Sociable
- ✓ Culto
- ✓ Organizado
- ✓ Cumplido
- ✓ Discreto

2.1.24. Lo que debe hacer una secretaria

- Eficaz distribución del tiempo.
- Elaboración de un plan de trabajo y mantenimiento de su continuidad.
- Magnífica personalidad.
- Repulsiva y de iniciativa.
- Capacidad para discernir.
- Buena preparación técnica
- Excelente atención al público
- Interés por su trabajo
- Buen conocimiento de la institución para la que trabaja.
- Desarrollo constante de su capacidad ejecutiva.
- Tacto y discreción.
- Espíritu de colaboración.
- Buena redacción oficial
- Confidencialidad y lealtad.
- Habilidad para manejar el temperamento del jefe.
- Orden y organización en su trabajo.

Lo anteriormente indicado permite hacer una reflexión para ubicar dentro los aspectos positivos que poseen, como aquel sobre los cuales se debe continuar trabajando para lograr un desarrollo personal y profesional.

Lo que no debe hacer una secretaria.

- Que llegue tarde
- Que lo interrumpa por asuntos insignificantes.
- Que no tiene la iniciativa.

- Que no pueda dar un paso sin preguntar.
- Que lo comunique los detalles que el jefe debe conocer
- Que divulgue aspectos confidenciales.
- Que no sea “seria” en la oficina.
- Que no respete la vida personal.
- Que utilice demasiado tiempo en los asuntos personales por teléfono.
- Que se le pase haciendo visitas y tomando tintos en horas de trabajo.
- Que trate con demasiada confianza a los visitantes.
- Que sea descuidada en su presentación personal.
- Que olvide dar las razones.
- Que fomente razones infundadas.

2.2. Posicionamiento teórico personal.

Según las teorías estudiadas y las experiencias vividas la que mas hace énfasis en la aplicación laboral y que está de acuerdo a nuestra realidad es la teoría del conocimiento y aprendizaje significativo en la que se necesita aptitudes y competencias fundamentales en el acelerado avance de la sociedad que esta lo requiere. Sugerimos se aplique esta teoría porque las funciones y obligaciones de las secretarias son fundamentales ya que deben emplear sus conocimientos adquiridos con responsabilidad y sean capaces de ser personas criticas, reflexivas, en su desempeño laboral y así, puedan alcanzar el desarrollo de sus capacidades humanas, con el fin de contribuir en el adelanto de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura, que es la problemática en estudio.

Estamos convencidas que ayudará en un alto porcentaje a mejorar sus destrezas, habilidades y conocimientos sobre el arte de redactar documentos, de su forma de presentarlos y de cómo lograr que sus actividades sean realizadas con conocimiento profesional. Es por ello que la secretaria debe adquirir nuevos conocimientos y la base fundamental es el aprendizaje diario, con el deseo de ser mejor día a día, dando como resultado el éxito.

2.3. Glosario de Términos

Actitud.- En el campo laboral es más que importante que un empleado tenga una buena imagen, pero también es necesario que tenga la voluntad de realizar su tarea en forma excelente y con una actitud positiva lo que impulsará a lograr objetivos y a sentirse bien dentro de su grupo de trabajo. Disposición de ánimo manifestada de algún modo. Manera de ser de un individuo.

Acta.- Relación escrita de lo sucedido o acordado en una junta.

Acuerdo.- Resolución tomada por una o varias personas.

Administrar (Correspondencia).- Acción de cuidar los documentos.

Aptitudes.- Capacidad que hace que una persona sea apta para cierto fin. Nivel intelectual de un individuo. Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad. Cualidad que hace que un objeto sea apto, adecuado o acomodado para cierto fin.

Antecedente.- Comunicación anterior que sirve como referencia.

Coordinar.- Concertar medios, esfuerzos, etc., para una acción común.

Determinar. - Fijar los términos de algo. Distinguir, discernir. Señalar, fijar algo para algún efecto.

Destreza.- Habilidad, arte, primor o propiedad con que se hace algo.

Diagnosticar.- Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.

Dinámica.- Pertenece o relativa a la fuerza cuando produce movimiento. Sistema de fuerzas dirigidas a un fin. Nivel de intensidad de una actividad.

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

Efectividad. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Realidad, validez.

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

Epistemología.- Doctrina de los fundamentos y métodos del conocimiento científico.

Establecer.- Dejar demostrado y firme un principio, una teoría, una idea, etc.

Ética.- Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.

Faceta.- Cada uno de los aspectos que en un asunto se pueden considerar.

Facilitar.- Hacer fácil o posible la ejecución de algo o la consecución de un fin. Proporcionar o entregar.

Falencias.- Engaño o error.

Franqueza.- Libertad, exención. Liberalidad, generosidad. Sinceridad.

Gama.- Serie de elementos que pertenecen a una misma clase o categoría.

Gestión.- Se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño.

Imprescindible.- Dicho de una persona o de una cosa: De que no se puede prescindir. Necesario, obligatorio.

Inadvertidas.- Dicho de una persona: Que no advierte o repara en lo que debiera.

Innovación.- Dicho de una persona: Que no advierte o repara en lo que debiera.

Jerarquizar.- Gradación de personas, valores o dignidades.

Oficial.- Que es de oficio, o sea que tiene autenticidad y emana de la autoridad derivada del Estado, y no particular o privado.

Matizando.- Graduar con delicadeza sonidos o expresiones conceptuales.

Mecanismos.- Estructura de un cuerpo natural o artificial, y combinación de sus partes constitutivas. Medios prácticos que se emplean en las artes.

Normativa.- Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.

Perfil.- Conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo.

REDES.- Redes de Centros Educativos Comunitarios Interculturales Bilingües.

Redactar. - Poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado con anterioridad.

Tecnología.- Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. Tratado de los términos técnicos. Lenguaje propio de una ciencia o de un arte.

Telecomunicaciones.- Sistema de comunicación telegráfica, telefónica o radiotelegráfica y demás análogos.

Percepción.- Acción y efecto de percibir. Conocimiento idea.

Precisión.- Calidad de preciso.

Certeza.- conocimiento seguro y claro de algo. Firme adhesión de la mete a algo conocible, sin temor de errar.

Concordancia.- El adjetivo que se refiere dos nombres de distinto género se pone en plural y se concuerda con el masculino. El plural concierta con la primera.

Concepción.- Acción de unirse los gametos, femenino y masculino para formar un nuevo ser. Idea

Transcurrir.- Pasar, correr, avanzar el tiempo.

Exclusiva.- Que excluye. Único solo (sin privilegio, preferencia, patente.)

Apertura.- Acto de abrir iniciar una reunión (sin inauguración, estreno comienzo)

Coherente.- Que tiene coherencia (sin. Lógico, racional, pertinente, a fin.)

Composición.- Acción de componer, ajuste, convenio, obra científica técnica o artística.

Proporcionar.- Disponer de algo, poner a disposición. Dar.

Técnicas.- Conjunto de procedimientos de una ciencia o una arte.

Expresión.- Manera de decir, manifestar un sentimiento palabra o alocución (palabra, declaración.)

2.4. Matriz Categorial

CONCEPTOS	CATEGORIAS	DIMENCIÓN	INDICADORES
<p>Es la que se utiliza en las Instituciones y por los funcionarios del Estado. Es la comunicación Interinstitucional a nivel del Estado, sus funcionarios y personas particulares que requieren los servicios del gobierno. La comunicación más usada es el oficio</p>	<p>Redacción Oficial</p>	<p>Comunicaciones Breves</p> <p>Comunicaciones Formales</p> <p>Comunicaciones Oficiales</p>	<p>Memorandos Fax</p> <p>Oficios Circulares</p> <p>Solicitudes Certificados Convocatorias Informes</p> <p>Oficios Solicitudes Invitaciones Circulares Fax Convocatorias Informes</p>
<p>Persona encargada de escribir la correspondencia, extiende las actas de las reuniones los asuntos de trámite, da fe de los acuerdos y custodia los</p>	<p>La Secretaria</p>	<p>Conocimientos que requieren la secretaria de éxito.</p>	<p>Mecanografía Computación Internet Gramática Ortografía Manejo de equipos de oficina.</p>

documentos de la oficina.		Perfil personal y profesional de la secretaria Cualidades Éticas y Humanas de las Secretarias	Inteligencia Razonamiento Creatividad Iniciativa Ejecutividad y eficiencia Planificación del Trabajo Discreción Honestidad Amabilidad Tacto Orden
---------------------------	--	--	---

CAPITULO III

3. Metodología de Investigación

3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de tesis corresponde a la modalidad factible, basándose en una investigación **de campo y documental** que se refirió a la formulación tecnológica, métodos o procesos que permitan llegar a la enunciación y demostración de la investigación, a la vez recopilamos información, mediante documentos y encuesta directa a las secretarías que permitió recoger en los sitios de la investigación que fue en la Red de Quichinche, Red de Cotacachi, Colegio Nacional Técnico José Pedro Maldonado de la comunidad de Tocagón, Colegio Nacional Técnico San Juan de Iluman, Unidad Educativa San Agustín de Cajas, Unidad Educativa Galo Plaza Laso de la Comunidad de Topo, Unidad Educativa Alejandro Chávez de la comunidad de Gualsaqui, Unidad Educativa Fiscal Luis Haro de la comunidad de Peguche.

La investigación de **campo** es también el análisis sistemático del problema, con el objeto de escribir, explicar causas y efectos y entender su naturaleza.

Utilizamos la investigación **bibliográfica** (documental) por cuanto recogimos y analizamos información primaria y secundaria, es decir mediante consultas, análisis y críticas de documentos; que ayudaron a desarrollar el marco teórico y la fundamentación de la propuesta en forma lógica con conceptualizaciones y criterios de diversos autores. Esta investigación tiene un fin propositivo ya que planteamos una alternativa de

solución que permitirá desarrollar de mejor manera el trabajo que realizan las secretarías, de estas instituciones públicas.

3.2. Métodos

3.2.1. Método Teórico

3.2.1.1. Analítico - Sintético

Ha sido de mucha importancia en esta investigación, por cuanto permitió recopilar información de investigación documental y de campo captada y sintetizada en forma de redacción para entenderla y describirla, analizando y utilizando juicio de valor a la exposición personal, además se analizó la investigación que realizamos manualmente, para obtener los datos.

3.2.1.2. Inductivo – Deductivo

El método **inductivo** permitió analizar científicamente una serie de hechos y acontecimientos de carácter particular para llegar a generalidades que permitieron utilizar como referencia en la investigación, ya que básicamente en el marco teórico se fundamentan las propuestas, estrategias y elementos particulares de esta investigación.

El método **deductivo** ayudó a ir de modelos, teorías y hechos generales y llegamos a particulares de esta investigación y según el tamaño de la muestra permitió la generalización, y la explicación de los problemas de redacción oficial de las secretarías. Por otra parte se combinó los 2 métodos de la inducción y deducción ya que permitió la elaboración de las preguntas directrices y la aplicación de soluciones en los hallazgos que demostró esta investigación.

3.3. Técnicas e Instrucciones

Para la presente investigación se aplicó **encuestas** a las secretarias, personal administrativo y docente, como instrumento se formuló un **cuestionario** con preguntas abiertas y cerradas dirigido a las secretarias de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura, con la finalidad de recolectar información real.

Se utilizó la **técnica de lectura comprensiva y analítica** para la elaboración del marco teórico y la fundamentación de la propuesta.

Además se utilizó **la entrevista y la técnica de observación directa** en el sitio mismo del problema donde se pudo recabar información de los hechos reales de la problemática investigada como también ampliar todas las dudas e inquietudes sobre las actividades diarias que desempeñan las secretarias.

3.4. Población

La población o el universo de estudio la conforman 10 Secretarías, 17 Personal Administrativos y 133 Personal Docentes, de los cantones que integran la provincia de Imbabura.

Cuadro Nº 2: Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura.

INSTITUCIÓN	SECRETA.	P. ADMINIS.	P.DOCEN.
1.- Red de Quichinche.	2	3	28
2.- Red de Cotacachi.	1	1	22
3.- Colegio Nacional Técnico José Pedro Maldonado de la comunidad de Tocagón.	1	2	14
4.- Colegio Nacional Técnico San Juan de Iluman.	1	2	13
5.- Unidad Educativa San Agustín de Cajas.	1	2	14
6.- Unidad Educativa Galo Plazo Laso de la comunidad de Topo.	1	2	12
7.- Unidad Educativa Alejandro Chávez de la comunidad de Gualsaqui.	2	3	11
8.- Unidad Educativa Fiscal Silvio Luis Haro de la comunidad de	1	2	15

Peguche.			
TOTAL	10	17	133
TOTAL GENERAL			160

Fuente: Encuesta directa a secretarias

Elaborado: Inuca Mérida y Flores Martha

3.5. Muestra

Por tener un universo pequeño se aplicó las encuestas a toda la población de Secretarias y Personal Administrativo que en este caso fueron 27 funcionarios. Como el Personal Docente fue 133, se aplicó la fórmula para tomar una muestra representativa.

$$n = \frac{PQ * N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- PQ = Varianza de la población, valor constante = 0.25
- N = Población o universo
- (N – 1) = Universo – 1, Corrección gráfica para muestras grandes > 30
- E = Margen de error estadísticamente aceptable, 0.05 = 5%
- K = Coeficiente de corrección de error, valor constante = 2

Desarrollo de la muestra

$$n = \frac{0.25 * 133}{\frac{(133 - 1) * 0.025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{33.25}{\frac{(132) * 0.025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{33.25}{132 * 0.00625 + 0.25}$$

$$n = \frac{33.25}{0.825 + 0.25}$$

$$n = \frac{33.25}{1.075}$$

$$n = 30.930233$$

$$n = 31 //$$

3.6. Esquema de la propuesta

- ❖ Título de la propuesta
- ❖ Introducción
- ❖ Justificación e importancia
- ❖ Fundamentación
- ❖ Objetivos
- ❖ Ubicación sectorial y física
- ❖ Desarrollo de la propuesta
- ❖ Impactos: Social, Educativo, Ecológico
- ❖ Difusión
- ❖ Bibliografía
- ❖ Anexos

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

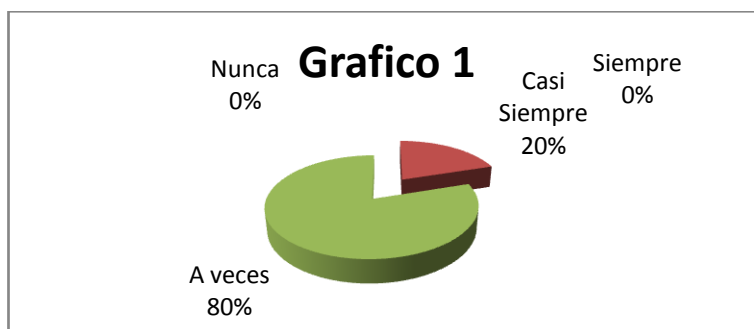
En este capítulo se analiza e interpreta los resultados alcanzados mediante las encuestas aplicadas a secretarias y personal administrativo y docente de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de la Provincia de Imbabura.

Para la interpretación de resultados se utilizó gráficos donde se detalla claramente los porcentajes alcanzados en cada una de las preguntas que son opiniones de las personas encuestadas. La información se analiza. Dependiendo de la pregunta se detecto porcentajes iguales que coinciden con las necesidades de actualización en técnicas de redacción oficial; finalizando con ciertas conclusiones sobre las respuestas dadas que sirven para determinar conclusiones y recomendaciones.

Para la aplicación de la encuesta se elaboró dos tipos de cuestionarios; el primero dirigido a las secretarias y el segundo al personal administrativo y docente; cabe aclarar que coincidir con la misma búsqueda de información se encuentran estos dos grupos últimos unidos en un solo tipo de encuesta.

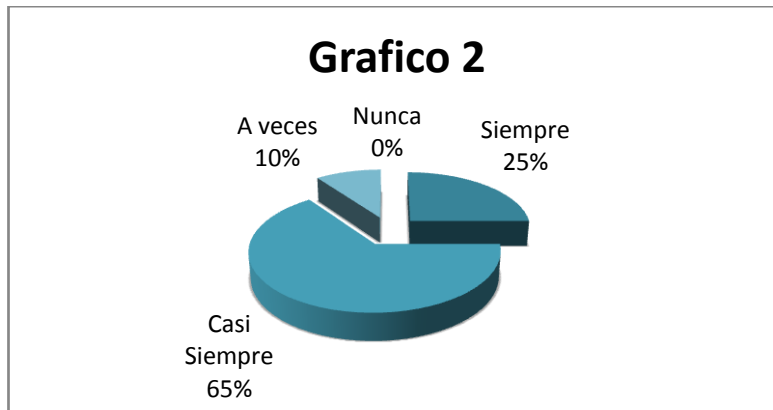
4.1. Encuestas Realizadas a las Secretarías de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de la Provincia de Imbabura.

1.- ¿Usted al escribir documentos tiene dificultad de aplicar las reglas ortográficas?



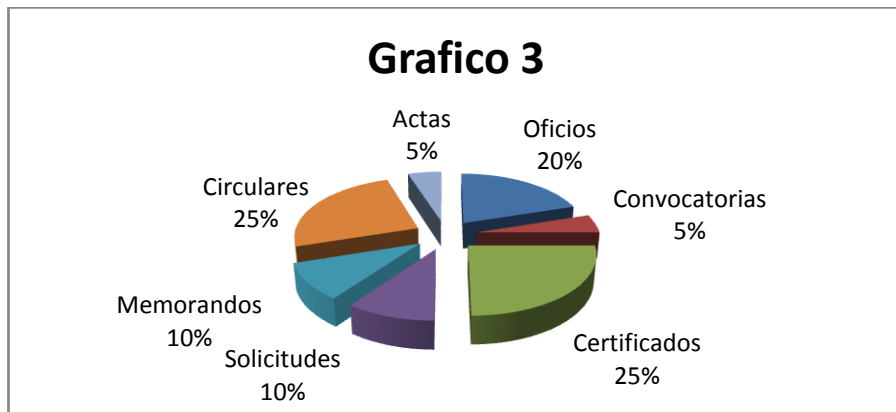
La mayor parte de las secretarías encuestadas, responden que a veces tienen dificultad de aplicar las reglas ortográficas; esto refleja que no siempre escriben correctamente y tienen dudas e inseguridad al escribir un documento. El 20% de las secretarías manifiestan que casi siempre han tenido dificultad de aplicar; por lo que se determina que aún existen profesionales que no dominan la ortografía; frente a esta situación se aprecia la falta de actualización de conocimientos ortográficos.

2.- ¿En los documentos que redacta, aplica correctamente los signos de puntuación?



De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, el 25% de las secretarias consideran aplicar siempre los signos de puntuación; en un mayor porcentaje contestaron, casi siempre; y un menor porcentaje se manifiestan que sólo a veces aplican los signos de puntuación. Es decir, que no en su totalidad aplican correctamente los signos de puntuación; por ello la revisión de errores es indispensable antes de dar por finalizado cualquier documento.

3.- ¿Qué tipo de documentos de redacción oficial, redacta con más frecuencia? (Señale dos alternativas).



En relación a esta pregunta, la mayoría de las secretarías de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura manifiestan que redactan circulares y certificados con más frecuencia; en un segundo orden los oficios; en un tercer orden memorandos y solicitudes; y en un porcentaje menor redactan actas y convocatorias.

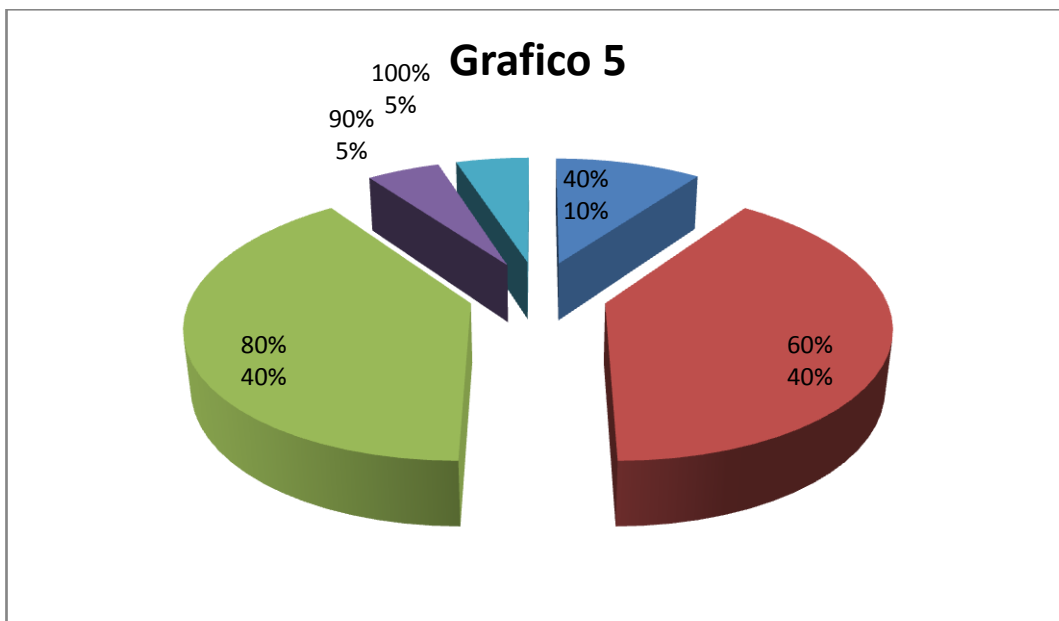
4.- ¿En la redacción de la correspondencia oficial, logra dar una información clara y comprensiva?



Como lo demuestra el gráfico, la mayoría de las secretarías encuestadas responden que casi siempre logran dar una información clara y comprensiva; es decir que todavía existe un poco de inseguridad en redactar documentos. El 20% de las encuestadas manifestaron que a veces y en un mínimo porcentaje manifiestan que siempre. Estos resultados nos da la pauta de que la correspondencia oficial no tiene en su contexto sentido claro lo que dificulta ser entendido por el destinatario

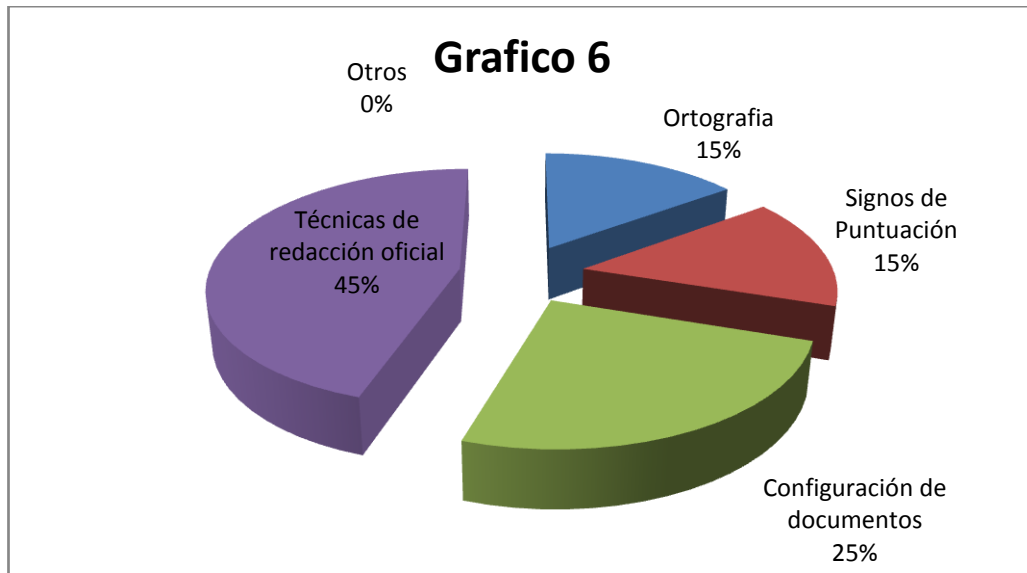
5.- ¿En qué porcentaje considera que usted conoce técnicas de redacción oficial?

40%	60%	80%	90%	100%
-----	-----	-----	-----	------



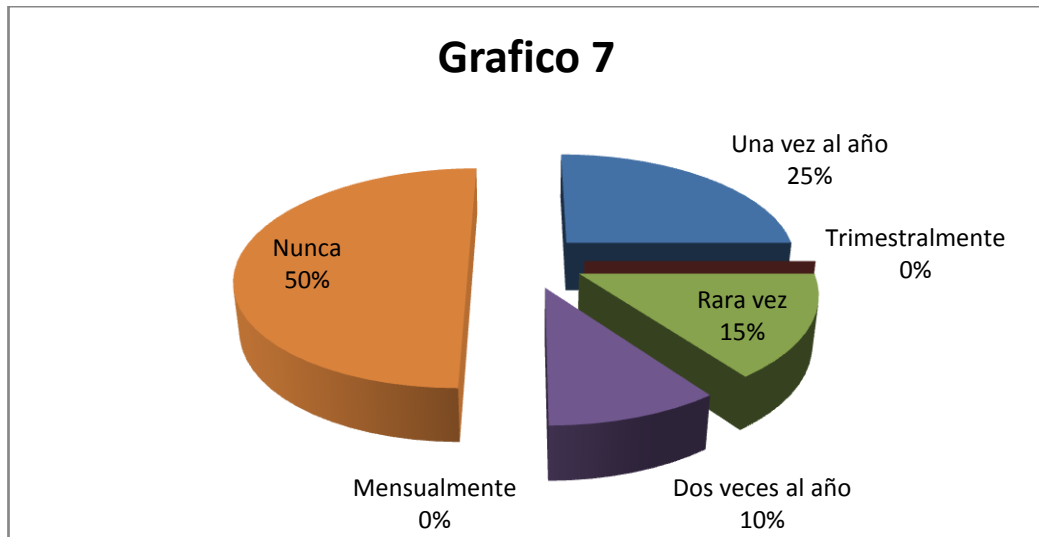
De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos observar que las secretarías de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura; un reducido número de las encuestadas se ubican en el 40% indicando que conocen técnicas de redacción oficial y un mínimo porcentaje se sitúan entre el 90% y 100%. Por lo que se puede considerar que sí les hace falta capacitación y actualización en técnicas de redacción oficial.

6.- ¿Qué problemas más frecuentes ha detectado, al redactar la correspondencia oficial? (Señale dos alternativas)



Un mayor porcentaje de las encuestadas responden que uno de los problemas principales como secretarias es no conocer las técnicas de redacción oficial, en un segundo orden manifestaron tener dificultad con la configuración de documentos, en un tercer orden con la ortografía y la aplicación de los signos de puntuación. Por lo tanto se considera que las secretarias si deben actualizarse en redacción oficial.

7.- ¿Ha recibido cursos de actualización y capacitación en redacción oficial?



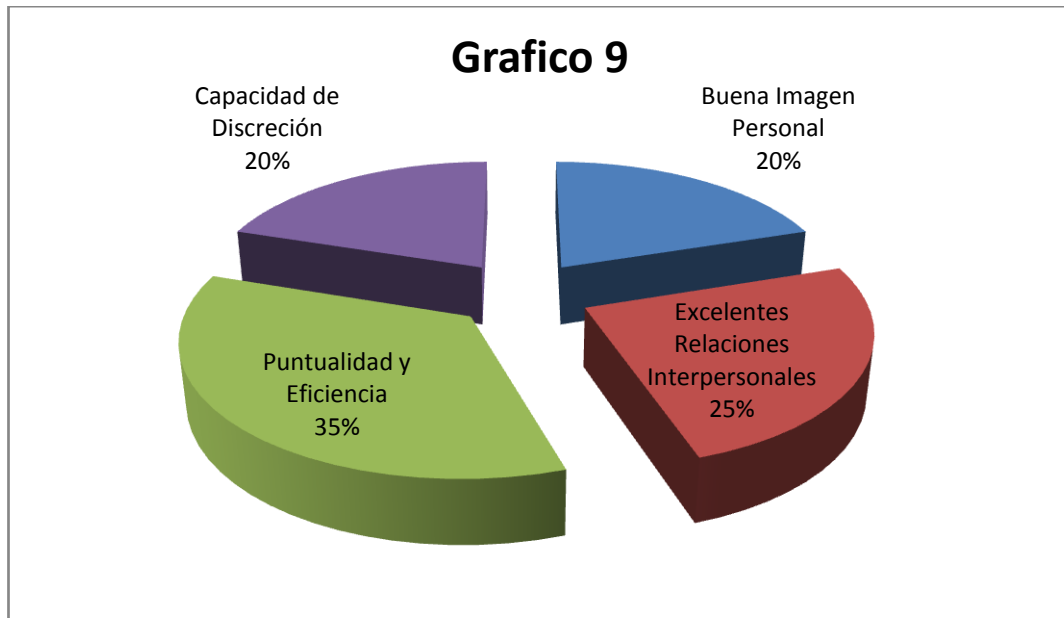
De acuerdo a los resultados obtenidos se considera que las secretarias han recibido cursos de actualización y capacitación en redacción oficial una vez al año dandonos un porcentaje del 25%; en un segundo orden responden que rara vez; en un tercer orden contestan dos veces al año y finalmente se interpreta que la mayoría de las secretarias se han descuidado en actualizar sus conocimientos en esta área.

8.- ¿En qué áreas desearía actualizarse? (Señale tres alternativas)



En los resultados de la encuesta realizada a las secretarias se pudo comprobar que la mayoría desean actualizar sus conocimientos en Redacción Oficial; seguido en porcentaje el área de Secretariado Computarizado; en un tercer orden el área de Técnicas de Archivo y un porcentaje menor en Relaciones Interpersonales. Concluyéndose que las secretarias si tienen la predisposición de mejoramiento profesional.

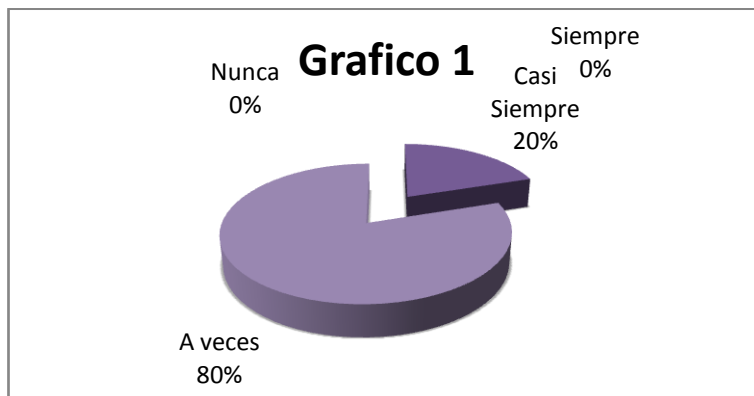
9.- ¿Qué características considera usted que debe tener una secretaria?



De acuerdo a los resultados obtenidos consideran más prioritario a la Puntualidad y Eficiencia como característica principal que debe llevar una buena secretaria; en un empate de porcentajes se encuentra la capacidad de discreción acompañada de una buena imagen personal; finalmente un porcentaje considerable también se encuentran las excelentes relaciones interpersonales. Por lo tanto se concluye que en estas instituciones públicas sí se puede conseguir a futuro un ambiente de trabajo cordial y de respeto con la ayuda de una guía alternativa.

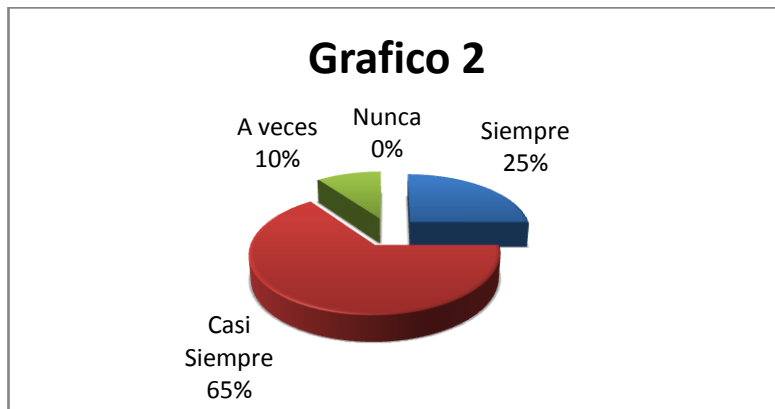
4.2. Análisis e Interpretación de Resultados de las Encuestas Realizadas al Personal Administrativo y Docente de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de la Provincia de Imbabura.

1.- ¿Cree usted que la secretaria de esta institución, al escribir documentos tienen dificultad de aplicar las reglas ortográficas?



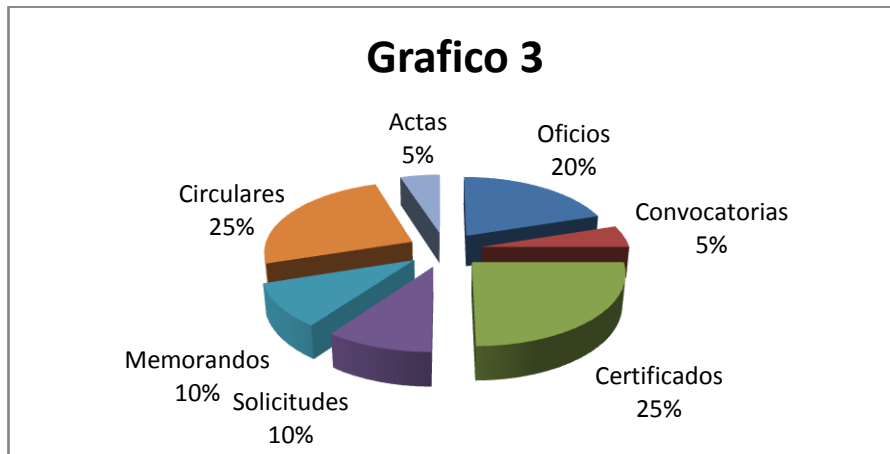
La mayor parte de los encuestados, responden que las secretarías A veces tienen dificultad de aplicar las reglas ortográficas; esto refleja que no siempre aplican y que más bien tienen dudas e inseguridad al escribir un documento. El 20% de los encuestados manifiestan que casi siempre tienen dificultad de aplicar; por lo que se determina que aún existen profesionales que no dominan; frente a esta situación se aprecia la falta de capacitación y actualización de sus conocimientos por parte de las secretarías.

2.- ¿En los documentos que redacta la secretaria, considera usted que aplica correctamente los signos de puntuación?



De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, el 25% de los encuestados consideran que las secretarias aplican siempre los signos de puntuación; en un mayor porcentaje contestaron casi siempre; y un menor porcentaje se manifiestan que sólo a veces aplican los signos de puntuación. Es decir, que no en su totalidad aplican correctamente los signos de puntuación; por ello la revisión de errores es indispensable antes de dar por finalizado cualquier documento.

3.- ¿Qué tipo de documentos de redacción oficial, considera usted que la secretaria redacta con más frecuencia? (Señale dos alternativas).



En relación a esta pregunta, la mayor parte de la población encuestada manifiestan que la secretaria redacta con más frecuencia las circulares y los certificados; en un segundo orden los oficios; en un tercer orden los memorandos y las solicitudes; y en un porcentaje menor dicen que redactan las actas y las convocatorias.

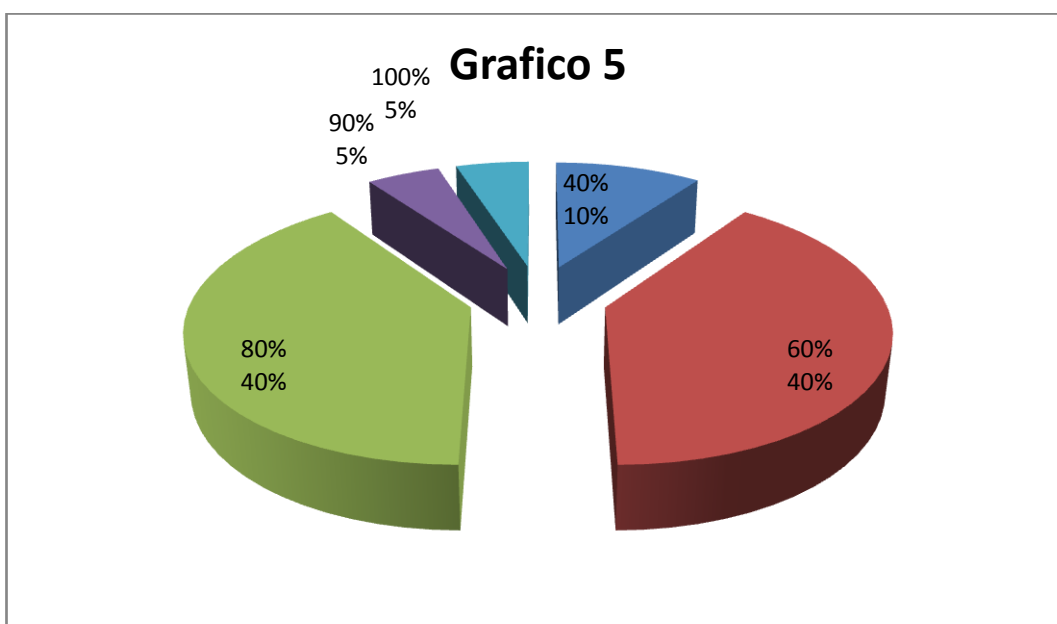
4.- ¿En la redacción de la correspondencia oficial, considera usted que la secretaria logra dar una información clara y comprensiva?



Como lo demuestra el gráfico, la mayoría de los encuestados responden que las secretarías casi siempre logran dar una información clara y comprensiva; es decir que todavía existe un poco de inseguridad en redactar documentos. El 20% de las encuestadas manifestaron que a veces y en un mínimo porcentaje manifiestan que siempre. Estos resultados nos da la pauta de que la correspondencia oficial no tiene en su contexto sentido claro lo que dificulta ser entendido por el destinatario

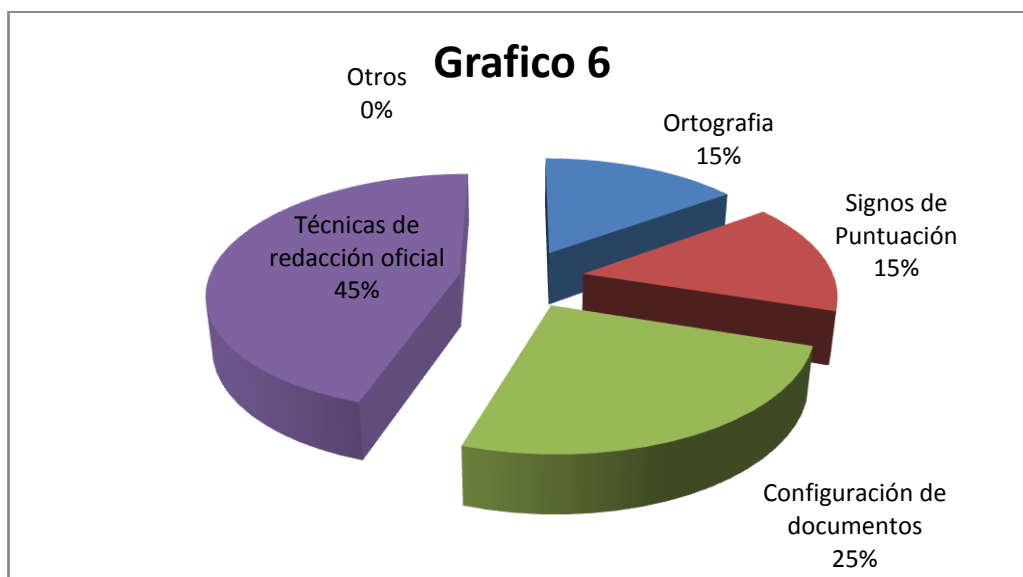
5.- ¿En qué porcentaje cree que la secretaria conoce técnicas de redacción oficial?

40%	60%	80%	90%	100%
-----	-----	-----	-----	------



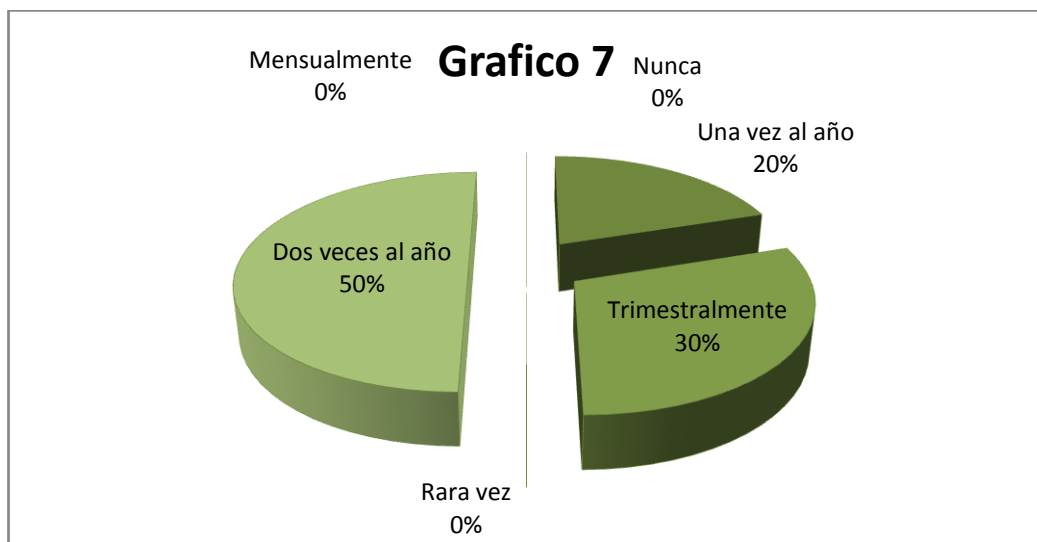
De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos observar que los encuestados contestan que las secretarías de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura un reducido número se ubican en el 40% indicando que conocen técnicas de redacción oficial y un mínimo porcentaje se sitúan entre el 90% y 100%. Por lo que se puede considerar que manifiestan que a las secretarías sí les hace falta capacitación y actualización en técnicas de redacción oficial.

6.- ¿Qué problemas más frecuentes ha detectado en la secretaria, al redactar la correspondencia oficial? (Señale dos alternativas)



Un mayor porcentaje de la población encuestada responde que para las secretarías uno de los problemas principales es no conocer las técnicas de redacción oficial, en un segundo plano se observa que tienen dificultad con la configuración de documentos; seguido de la ortografía y la aplicación de signos de puntuación. Por consiguiente es necesario un curso de refuerzo en estas áreas

7.- ¿En qué periodo considera usted que la secretaria debe recibir cursos de actualización y capacitación en redacción oficial?



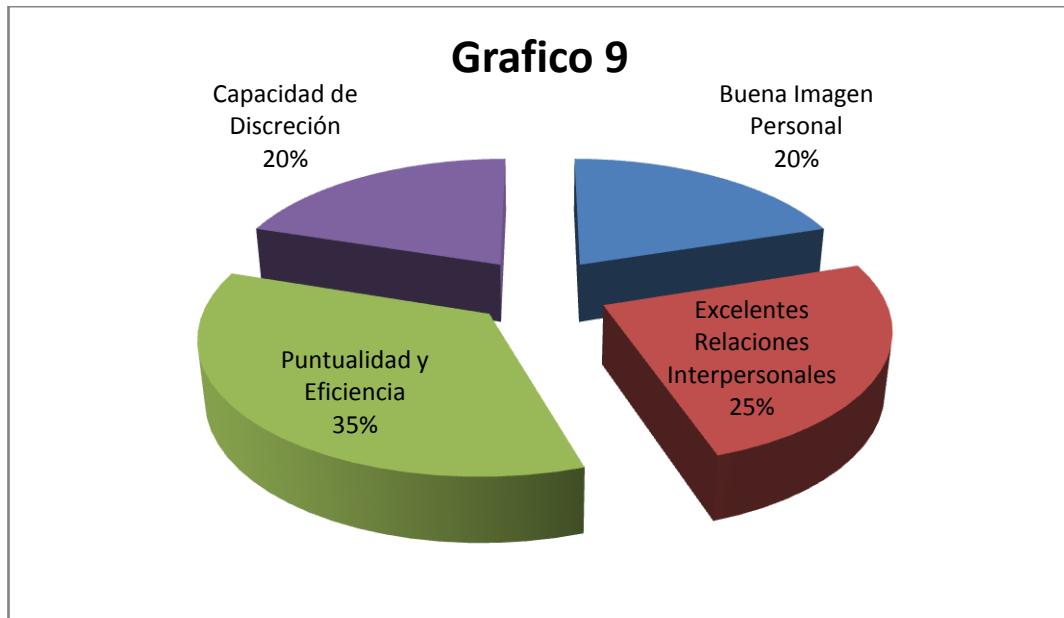
De acuerdo a los resultados obtenidos de la población encuestada, se considera que las secretarias deben recibir cursos de actualización y capacitación en redacción oficial, si es posible dos veces al año; en un segundo orden se manifiestan trimestralmente y en un tercer orden responden una vez al año. Por lo que se puede apreciar, que los encuestados desean que la secretaria se mantengan actualizadas y capacitadas para poder contar con una profesional que pueda brindar un mejor servicio dentro de estas instituciones.

**8.- ¿En qué áreas cree usted que la secretaria debe actualizarse?
(Señale tres alternativas)**



En la encuesta realizada se pudo comprobar que la mayoría de los encuestados creen que las secretarías deben tener una actualización constante de sus conocimientos en el área de Redacción Oficial; por ser lo primordial de la función que desempeñan; en un segundo lugar se encuentra el área de Secretariado Computarizado; en un tercer lugar el área de Técnicas de Archivo y en un porcentaje menor el de Relaciones Interpersonales. Luego de observar el gráfico se concluye que las secretarías si tienen la predisposición de mejoramiento profesional.

9.- ¿Qué características considera usted que debe tener una secretaria?



De acuerdo a los resultados obtenidos los encuestados consideran como característica principal que debe tener una buena secretaria es la Puntualidad y Eficiencia; en un empate de porcentajes se encuentra la capacidad de discreción acompañada de una buena imagen personal; finalmente un porcentaje considerable también se encuentran las excelentes relaciones interpersonales. Por lo tanto se concluye que en estas instituciones públicas sí se puede conseguir a futuro un ambiente de trabajo cordial y de respeto con la ayuda de una guía alternativa.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo quinto, señalamos la importancia de este trabajo, para así poder recomendar a las secretarias que hagan conciencia, de que hace falta la actualización de conocimientos profesionales para un buen desempeño laboral, ya que esto nos ayudará a enriquecer y conseguir que cada día las secretarias de estas instituciones puedan brindar un mejor servicio.

5.1. CONCLUSIONES

1. Las secretarias no tienen una capacitación superior acerca de redacción oficial desconocen tanto de fondo como de forma, las normas, reglas del arte de redactar un documento.
2. Los documentos realizados por las secretarias son extensos, no claros en su expresión lo cual causa confusión para el lector.
3. Las secretarias por no tener conocimientos en técnicas de redacción oficial, se les dificulta al momento elabora un documento con ideas ordenadas y una estructura adecuada.
4. Las secretarias se mantienen con los escritos tradicionales perdiendo la atención del lector.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Las secretarias deben poner todo de su parte y mejorar su estado profesional, adquiriendo nuevas Innovaciones de redacción implementando así nuevas estrategias para mejorar su desempeño laboral.

2. Las secretarias al realizar una redacción de cualquier documento, debe ser de forma clara, breve, concreta, Cortez y precisa, para una buena comprensión y entendimiento del lector.

3. Las autoridades deben dar apertura para que las secretarias asistan a cursos de técnicas de redacción para que de esta manera puedan actualizar y renovar sus conocimientos.

4. Se recomienda a las secretarias dar un estilo propio y fuerza expresiva al redactar a fin de evitar la rutina en los escritos tradicionales.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la propuesta

“GUÍA DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS DE REDACCIÓN OFICIAL, QUE AFECTAN A LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LAS REDES, COLEGIOS Y UNIDADES EDUCATIVAS INTERCULTURAL BILINGÜE DE IMBABURA”.

6.1.1 Introducción

La comunicación escrita es un medio de comunicación utilizado por el hombre desde hace muchos años para comunicarse con personas o individuos que están a larga distancia o cerca con un motivo muy variado. A lo largo del tiempo se han ido perfeccionando sus normas y sus estilos hasta llegar a nuestros días que existen los correos electrónicos llamados e-mail que es la forma más rápida de enviar y asegurarse que la información llegue al destinatario

Esta propuesta presenta alternativas que beneficien a las secretarías de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Intercultural Bilingüe de Imbabura, dentro de su desempeño laboral; para beneficio personal y de las instituciones a la cual representa y presta sus servicios, de esta manera actualicen sus conocimientos.

Entre los principales problemas que han tenido algunos funcionarios y las secretarías de estas instituciones públicas, es la falta de un instructivo que les permita desempeñar bien su trabajo, propuesta que

se efectúa cómo es un instructivo para la implementación de técnicas de redacción oficial, cabe anotar que los modelos que se presentan en esta propuesta están digitalizados, para las Redes, Colegios y Unidades Educativas de Imbabura; con el fin de solucionar las diversas debilidades que tienen las secretarías de dichas entidades.

6.2. Justificación e importancia

Luego de haber determinado las conclusiones y recomendaciones, se evidenció que las secretarías de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Intercultural Bilingüe de Imbabura, desconocen tanto de fondo como de forma, las normas, reglas del arte de redactar un documento.

La falta de compromiso de estas profesionales con el quehacer administrativo, fue otro aspecto que se tomó en cuenta, dado que esta situación generó falta de interés por capacitarse, relaciones interpersonales inadecuadas y conformismo, lo cual creaba un ambiente de trabajo negativo.

La motivación fue un factor fundamental en este proceso, pues las secretarías de las instituciones bilingües son consideradas como el eje principal de estas dependencias, en ella converge el equipo de trabajo, los docentes de los diferentes centros educativos que integran estas instituciones y otros organismos con las cuales interactúan. Se socializó y se concienció para que la totalidad de secretarías tengan una herramienta de solución de problemas de redacción oficial.

A través de esta guía de alternativas de solución de problemas de redacción oficial, estamos convencidas que ayudará en un alto porcentaje a mejorar sus destrezas, habilidades y conocimientos sobre el arte de redactar documentos, de su forma de presentarlos y de cómo lograr que

sus actividades sean realizadas con total responsabilidad y conocimiento profesional.

Estas instituciones bilingües en un futuro no muy lejano tendrán mayores competencias, por ello, la secretaria debe continuar afianzando su trabajo, cumpliendo el verdadero rol de secretaria actual, comprometiéndose aún más por el desarrollo y adelanto de estas dependencias, y sobre todo siendo co-responsables, y co-participes en el cumplimiento de los objetivos propuestos por las mismas.

El pilar fundamental para el avance de las Redes, Colegios y Unidades Educativas en particular, debe centrarse en la capacitación permanente a las secretarías, sobre innovaciones de redacción implementando así nuevas estrategias para mejorar su desempeño en una sociedad globalizada.

6.3. Fundamentación

De acuerdo al problema que se investigó y a la propuesta que planteamos, sobre alternativas de solución de problemas de redacción oficial, con técnicas de redacción oficial y el apoyo de documentos digitalizados, constituye una orientación destinada al aprendizaje de la temática de redacción y que nosotras, como investigadoras, seremos quienes socialicemos el mismo.

El desarrollo de esta propuesta con el apoyo de ejemplos prácticos servirá de base para el mejoramiento de sus actividades diarias que enriquecerán sobremano su experiencia profesional.

6.4. Objetivos

6.4.1. General

Disminuir los problemas de redacción oficial, que afectan en las actividades diarias de las secretarías de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Intercultural Bilingüe de Imbabura.

6.4.2. Específicos

- ❖ Fortalecer los conocimientos en redacción oficial de los diferentes documentos que elaboran las secretarías de las Redes, Colegios y Unidades, para que se perfeccionen y sean competentes en el desempeño de su función que permita estabilizarles en el puesto de trabajo.
- ❖ Aprovechar las nuevas técnicas de redacción oficial, para que las secretarías desarrollen un trabajo eficiente en la oficina y presenten un mejor servicio a los usuarios.
- ❖ Dotar de una base de documentos modelos a estas instituciones para que les permita a las actuales o futuras profesionales de estas dependencias, desempeñarse con mayor eficiencia y efectividad.

6.5. Ubicación sectorial y física

La investigación y encuestas se realizaron a las secretarías, al personal administrativo y docentes de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura. Mismas que están ubicadas en los siguientes cantones:

Cuadro N° 2: Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura.

CANTÓN	REDES	COLEGIOS	UNIDADES EDUCATIVAS
Otavalo	Red de Quichinche	<ul style="list-style-type: none">• José Pedro Maldonado de la Comunidad de Tocagón.• San Juan de Iluman	<ul style="list-style-type: none">• San Agustín de Cajas.• Galo Plaza Laso de Topo.• Alejandro Chávez de Gualsaqui.• Silvio Luis Aro de Peguche
Cotacachi	Red de Cotacachi		

Fuente: Encuesta directa a las secretarías

Elaborado: Flores Martha y Inuca Mérida

6.6. Desarrollo de la propuesta

La Redacción

Es darle forma escrita, ordenada y exacta a una expresión o un pensamiento que le permita establecer una comunicación sencilla y eficaz a través del uso de términos claros y concisos.

Objetivos de la redacción

La redacción eficiente constituye la etapa inicial dentro del proceso de la comunicación escrita, por lo que se debe tomar en cuenta los siguientes objetivos:

1. Su carta debe ser CLARA.- Su lector debe entender exactamente el mensaje.
2. Su carta debe estar COMPLETA.- Su lector debe recibir toda la información necesaria.
3. Su carta debe ser CONCISA.- Su lector probablemente es una persona ocupada.

Redacción de los documentos

El estilo y la forma de la redacción

Nuestros comunicados escritos van a transmitir una imagen de nosotros y un estilo propio. Esto significa que de no cuidarlos pueden creer que somos diferentes o pretendemos cosas distintas a lo que en realidad proyectamos.

Los contenidos de los escritos deben ser claros, concisos y estructurados en párrafos adecuados que faciliten la lectura y precisen la intención de sus objetivos.

Los signos de puntuación:

- El punto y seguido se utiliza normalmente para separar frases completas que se relacionan dentro de un mismo párrafo.
- El punto y aparte se utiliza para dar comienzo y terminación a cada uno de los párrafos del texto. También se utiliza para expresar la finalización de un tema o idea.
- Los dos puntos se emplean normalmente para marcar una pausa y llamar la atención sobre lo que escribimos a continuación.
- La coma equivale a las pausas breves que hacemos para hablar.
- El paréntesis () se emplea cuando interrumpimos una frase, para aclarar un concepto o agregar información complementaria.

Los caracteres tipográficos:

- Utilice un carácter tipográfico claro y coherente con el texto (el gótico o comic para hablar de modernidad no funciona).
- Se recomienda utilizar tipo de letra arial y times new roman son claros y legibles.
- No usar más de tres medidas del mismo carácter.
- Mejor combinar estilos (negrita, cursiva, subrayado) para enfatizar algunas frases o párrafos.
- No abusar de las mayúsculas. La minúscula son más agradable para leer.

Redacción Oficial

Según Vinueza Rómulo (2008). En su obra Redacción Comercial Moderna, manifiesta que la Redacción Oficial:

“Es la que se utiliza en las Instituciones y por los funcionarios del Estado. Es la comunicación Interinstitucional a nivel del Estado, sus funcionarios y personas particulares que requieren los servicios del gobierno. La comunicación más usada es el oficio” (pág. 106).

Características de la Redacción Oficial

Claridad, integridad, brevedad, cordialidad, objetividad, positivismo, naturalidad, sencillez, y modernismo.

Como Redactar Correctamente

Redactar es comunicar por escrito nuestros pensamientos. Muchos tienen gran conocimiento, pero a la hora de redactar no son claros y por lo tanto no se hacen entender.

Escribir, no es fácil, es un arte que requiere de aprendizaje. Así como a caminar se aprende caminando; a hablar se aprende hablando; a redactar se aprende redactando, la práctica es el secreto.

Reglas para redactar correctamente

La persona que quiera aprender a redactar correctamente, debe seguir las siguientes reglas:

- ❖ Preferir las palabras simples a las compuestas.
- ❖ Usar mejor palabras concretas que abstractas.
- ❖ No repita la misma palabra en una misma frase.
- ❖ Evitar las palabras y explicaciones inútiles.
- ❖ No usar demasiado los adjetivos, más aún los que no añaden nada a lo que se quiere decir.
- ❖ Asegúrese del exacto significado de las palabras que escribe, si no sabe mejor no las use.
- ❖ Consulte el diccionario y aumente su vocabulario a través de las lecturas.
- ❖ Poner las oraciones principales al inicio del escrito.
- ❖ Saber que facilita la comprensión, todo ahorro de palabras.
- ❖ Hay que ser breves.
- ❖ Utilizar títulos y subtítulos, que ayudan a comprender mejor el trabajo escrito.
- ❖ Utilizar lo más a menudo posible el punto aparte.
- ❖ No apartarnos del tema que estamos escribiendo.
- ❖ Escriba con expresividad.
- ❖ Procure tener un estilo personal, propio.
- ❖ Como última tarea, haga una cuidadosa revisión ortográfica y de estilo del trabajo escrito.

Comunicaciones Oficiales

Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Comunicaciones Oficiales

Son las comunicaciones que están reconocidas públicamente por las autoridades.

- ❖ Oficios
- ❖ Solicitudes
- ❖ Invitaciones
- ❖ Circulares
- ❖ Convocatorias
- ❖ Informes
- ❖ Acuerdos

EL OFICIO

Explicación del Modelo N.- 1

Pasos para la redacción de un oficio:

1 – Membrete:

Es el nombre, dirección y demás señas de identificación de una empresa o entidad que va impreso en la parte superior del papel y el sobre que se emplea para la correspondencia.

2 – Lugar y Fecha:

Indica el lugar desde donde se escribe la carta así como el día, mes, año.

3 - El organismo o persona destinataria:

Datos de identificación de la persona al cual va ser enviada la carta.

4 - Asunto:

Es un mensaje breve y concreto en el que se debe escribir el asunto principal que fue enviada la carta.

5 - Saludo:

Frases cortas con mensaje de cortesía que se incluye antes de escribir el texto de la carta.

6 - Texto

Aquí se explica detalladamente, se recomienda que los párrafos sean cortos escritos con lenguaje claro, preciso, natural y espontáneo.

7- Despedida Cordial: Son expresiones de afecto con los que se da concluida la expresión del mensaje.

8- Antefirma:

Se emplea cuando la persona que remite la carta lo hace en nombre de representante de la otra.

9- Firma:

Contiene el nombre de la persona que se responsabiliza por lo expresado de la carta.

10- Iniciales:

Se refiere a las iniciales de las personas que han intervenido en el dictado y mecanografiado de la carta.

11- Anexos:

Se utiliza cuando a una carta le acompaña uno o varios documentos adjuntos, esto deben en una nota de anexos.

MODELO DE OFICIO N. -1

OFICIO

Tangalí, 17 de junio del 2009
Oficio 036 SRQ.

Profesora
Nelly Valenzuela
DOCENTE DEL CEEBIB. PROVINCIA DE PICHINCHA
Presente

En vista que el año lectivo se culmina el 26 de junio del 2009, agradecer por los servicios profesionales a la Profesora Valenzuela Antamba Nelly Roció, como docente en el año lectivo 2008-2009 de acuerdo como rige en contrato del 05 de enero del 2009.

Adjunto la acción de personal.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

Prof. Luis Chicaiza
DIRECTOR (e) RED QUICHINCHE
Zaida C.

EL MEMORANDO

Explicación del Modelo N.- 2

Generalmente este tipo de escrito contiene las siguientes partes:

- El nombre de la persona a quien va dirigido.
- El nombre del remitente.
- La fecha.
- El asunto.
- El texto.
- Y la firma del remitente.

TIPOS:

Podemos diferenciar dos tipos de memorandos: **personales e interpersonales.**

MODELO DE MEMORANDO PERSONAL N.- 1

MARTES 18 -05-2009

- Entrevista con el Sr. Pérez a las 09h00. Debe llevar documentos
- Visita al Sr. Heredia, Director de la Dirección Nacional de Imbabura .Vendrá a las 14h00
- Sesión con la directiva: 16h00. Alistar documentos.

MODELO DE MEMORANDO INSTITUCIONAL N.- 2

Ministerio de Educación

MEMORÁNDUM N°- 30006053

PARA: Maricela Montenegro

Secretaria del colegio San Agustín de Cajas

DE: Ofelia Montero

ASUNTO: Informe de comisión

FECHA: 27 de mayo del 2009

En virtud que viajare la próxima semana a Santo Domingo, solicito comedidamente entregar un fondo de 250,00 dólares (doscientos cincuenta dólares), para los Viáticos de los profesores de la institución.

Atentamente,

Ofelia Montero

LA CIRCULAR

Explicación del Modelo N.- 3

Generalmente este tipo de escrito contiene las siguientes partes:

1. Lugar y fecha de la circular
2. Vocativo o saludo
3. Texto de la circular
4. Frases de cortesía
5. Firma de quien emite la circular
6. Firmas de quienes de informan de la circular

A.-- Encabezamiento: que consta de lo siguiente:

- De quien
- A quien se envía
- Fecha
- Asunto que se trata
- De acuerdo con la institución, a más de esto pueden añadirse otros datos como: piso, sucursal, extensión, departamento, etc.

B.- Texto: Contiene, por lo general, los siguientes datos:

- Motivo del memorándum.
- Información detallada del asunto
- Sugestiones y expresiones en las que se puede solicitar ayuda de acuerdo con el asunto del memorándum.

C.- Firma: generalmente la rúbrica va al final del mensaje.

D.- Iniciales de referencia: Se escribe de la misma manera que en la carta y en el oficio y se localizan a dos espacios de la firma de quien remite el memorándum.

MODELO DE CIRCULAR N.- 1

CIRCULAR N.- 1

ASUNTO: Charla de MIGUEL ÁNGEL CORNEJO

Quito, 19 de junio del 2008

DE: LA DIRECCIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN BILINGÜE DE IMBABURA

A: RECTORES Y DIRECTORES DE LOS COLEGIOS, UNIDADES
EDUCATIVAS INTERCULTURALES BILINGÜES DE IMBABURA

Debido a la presencia del prestigioso motivador mexicano en nuestra institución,

Deseo invitarlos a la charla que nos ofrecerá en el auditorio de la Dirección de educación en la ciudad de Ibarra el día 21 de junio del año en curso, sobre los siguientes tópicos: éxito y fracaso en las relaciones personales e institucionales.

Saludos a ustedes.

Atentamente.

Juan Díaz

DIRECTOR DE LA RED DE EDUCACIÓN BILINGÜE DE IMBABURA

MODELO DE CIRCULAR N.- 2

EMPRESA, S. A. DE C. V

Av. Las Américas. Telf. 062919165

Quito, a 18 de abril del 2008

CIRCULAR

Se comunica al personal administrativo y de servicio que se llevará a cabo su reunión anual el día 15 de mayo del 2008. Esta reunión consistirá en la discusión de ideas que permitirán la mejora el servicio ofrecido por la empresa.

Por lo tanto se le pide que no falte a esta reunión.

Saludos a UD.

Atentamente.

Joel Flores
Gerente General

SOLICITUD COMERCIAL

Su objetivo es pedir a alguien algún servicio, instrucción, información, referencia, reservaciones, entrevistas, cooperación.

Explicación del Modelo N.- 4

Estructura y contenido.

1.- El encabezamiento:

Se comienza con el trato de la persona a quien se dirige las solicitudes seguido más debajo de los datos personales de quien realiza la solicitud.

Nombres y apellidos, profesión domicilio.etc

2.- El Cuerpo:

Comprende la exposición de un hecho, antecedente o explicación mediante el cual el emisor trata de contratar la atención del receptor y la invitación a compartir mentalmente la veracidad de las afirmaciones con documentos o certificados.

3 - Petición:

Se trata de un resumen de lo que se está solicitando. En ocasiones se utiliza la palabra "suplica:" y se expone de forma resumida clara y concisa el punto fuerte que se solicita.

4.- Pie:

Frase de cortesía despidiéndose formalmente. Finalizar la carta con el nombre, apellidos y la firma.

MODELO DE SOLICITUD N.- 1

MODELO DE SOLICITUD DE TIEMPO DE SERVICIO

Quito. Mayo 2 del 2009

Señor:

DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACIÓN BILINGÜE.

Presente.

Señor Director:

Yo, Cárdenas Córdova Jorge Miguel, que presto mis servicios en calidad de profesor del Colegio José Pedro Maldonado Duque, ubicado en la comunidad de Huaicopungo, solicito a usted, se digne ordenar a quien corresponda, se me conceda al pie del presente, la certificación de tiempo de mi servicio activo en la provincia a su cargo.

Por la atención que se sirva dar a presente, le reitero mis agradecimientos.

Atentamente,

Prof. Jorge Cárdenas.

MODELO DE SOLICITUD N.- 2

Solicitud de Trabajo

Latacunga, 15 de agosto del 2008

Señor:

Javier Ramos

GERENTE DE PROCOMERCIO

Por informaciones de la prensa conozco que la EMPRESA PROCOMERCIO requiere los servicios de una SECRETARIA; en tal virtud, tengo a bien dirigirme a Ud. Para solicitarle se digne considerar mi nombre para dicho cargo; con este fin adjunto el Curriculum correspondiente. Me permito indicarle que estoy dispuesta a someterme a las pruebas de eficiencia profesional que creyere necesarias.

En caso de ser atendida favorable mi solicitud, mucho agradeceré informarme al teléfono 2256894 o a la casilla N°674

Atentamente.

Isabel Fuentes Cordero

MODELO DE SOLICITUD N.- 3

SOLICITUD PIDIENDO ALCANTARILLADO

Ibarra 21 de mayo del 2009

Gustavo Pareja

PREFECTO PROVINCIAL DE IMBABURA

Presente.-

En el barrio LAS GOLONDRINAS de esta ciudad, ubicado en la vía a Quito y cuya población rebasa los dos mil habitantes, se encuentra hasta la presente fecha se encuentra sin el servicio de alcantarillado, lo que ha traído como consecuencia una serie de molestias y epidemias entre los moradores, especialmente en la población infantil, por lo que solicitamos de la manera mas comedida, se sirva ordenar a quien corresponda se proceda a ordenar los estudios respectivos para la construcción de la infraestructura requerida.

Cabe indicar, señor prefecto que como de costumbre los pobladores estamos dispuestos a colaborar con la mano de obra.

Seguros de contar con su decidida actuación, nos anticipamos en agradecerle.

Atentamente.

Felipe Pérez

PRESIDENTE DEL BARRIO

EL CERTIFICADO

Explicación del Modelo N.- 5

Mecánica del certificado

Para escribir correctamente un certificado, aplique las siguientes normas:

- Prepare el certificado en papel membretado de la institución.
- Escriba con mayúsculas fijas y centre la palabra “CERTIFICADO”.
- Deje triple espacio luego de la palabra “CERTIFICADO”.
- Escriba el texto a un espacio y medio.
- Después del texto deje triple espacio para escribir la fecha.
- Deje cuatro o cinco espacios para la firma.
- Escriba en el centro la fecha y el nombre de la persona que va a firmar el certificado.

Características del certificado

1. Encabezamiento.- Escriba la palabra Certificado.
2. Introducción.- Señale el nombre y cargo de la persona que firma el documento.
3. Texto del certificado.- Comience con la palabra CERTIFICADO, seguida de dos puntos. Luego exprese el asunto del que se trata y los datos que sean necesarios señalar.
4. Motivo por el que se extiende el certificado.- Cuando lo solicite el interesado, ponga: “Se expide este certificado por el petición del interesado”, o bien: “Por petición verbal del interesado certifico que...”
5. Palabras de cierre. Señale que el interesado dará al certificado el uso que crea conveniente.
6. Lugar y fecha de emisión del documento.
7. Firma y cargo de la persona que expide el certificado.

MODELO DE CERTIFICADO N.- 1

CERTIFICADO DE TRABAJO TEMPORAL

CERTIFICA:

Que: la Sra. María Dolores Imbaquingo Anrrango, con cédula de ciudadanía 170990868-, laboró como docente a contrato en el CECIB. FERNANDO DAQUILEMA, de la comunidad de Perugachi, parroquia Quichinche del cantón Otavalo, desde el 03 de octubre del 2008 al 09 de enero del 2009.

Tiempo en el cual demostró, puntualidad, honradez y buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a la interesada hacer uso del presente documento, como a bien creyere conveniente.

Tangalí, 18 de junio del 2009

Prof. Luis A. Chicaiza
DIRECTOR DE LA RED Q.

MODELO DE CERTIFICADO N.- 2

CERTIFICADO DE INGRESOS

A petición verbal de la interesada

CERTIFICO:

Que: la Profesora María Lucila Perugachi De la Torre, portadora de la cédula 100196999-5, es Profesora-Directora con nombramiento en el Centro Educativo Comunitario "MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO" de la comunidad de Larcacunga, parroquia Quichinche del cantón Otavalo, la mencionada institución pertenece a la Red Escolar Autónoma Rural de Centros Educativos Comunitarios Interculturales Bilingües Quichinche, percibiendo un ingreso mensual de \$ 661.42.(SEIS CIENTOS SESENTA Y UNO, CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLARES)

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a la interesada hacer uso del presente documento, como a bien creyere conveniente.

Tangalí, 30 de abril del 2009

Prof. Luis A. Chicaiza
DIRECTOR RED Q.

Zaida C.

LA CONVOCATORIA

Explicación del Modelo N.- 6

Mecánica de la convocatoria

Tome en cuenta las siguientes reglas en el momento de mecanografiar una convocatoria:

- Prepare el documento en papel membretado de la institución.
- Escriba con mayúsculas fijas y centre las palabras “CONVOCATORIA” y “ORDEN DEL DÍA”.
- Luego de exponer el objeto por el cual se hace la citación, escriba la palabra “CONVOCATORIA” con mayúsculas fijas.
- Describa con numerales o literales el orden del día.
- Elabore el documento a un espacio y medio.
- Deje triple espacio después de cada concepto del orden general.
- Escriba y centre la fecha debajo del texto.
- Deje cuatro o cinco espacios para la firma de la autoridad que convoca.

Características de la convocatoria.

- Nombre de la institución que se realiza la convocatoria
- Personas a las que están dirigida la convocatoria
- Fecha, hora y lugar de la reunión
- Lugar en que se llevara a cabo el evento
- Orden del día
- Fecha en la que se realizara la convocatoria
- Firma de la persona responsable
- Función de la persona que convoca

MODELO DE CONVOCATORIA N- 1

CONVOCATORIA

Tangalí, 02 de febrero de 2009
Oficio 014 REAR CECIB Q.

Licenciado
Mariano Morocho
DIRECTOR NACIONAL DE EDUCACION
INTERCULTURAL BILINGÜE - DINEIB.
Presente

Con el presente remito los documentos justificativos del proceso de las convocatorias realizadas a concurso de Títulos, merecimientos y oposición para llenar la vacante de Director en la REAR CECIB Quichinche, como son peticiones, autorizaciones, copias certificadas de las convocatorias y actas de resoluciones del Gobierno de Educación Comunitaria.

Particular que remito para los fines consiguientes.

Atentamente,

Sr. Avelino Antamba
PRESIDENTE DEL GOB. EDUC. COM.
Zaida C.

MODELO DE CONVOCATORIA N- 2

CONVOCATORIA

RED ESCOLAR AUTÓNOMA RURAL DE CENTROS EDUCATIVOS COMUNITARIOS INTERCULTURALES BILINGÜES QUICHINCHE

Tangalí 18 de junio del 2009
Oficio Cir. 018 SRQ.

Profesora
Lucía Araque
DIRECTORA DEL CECIB. GENERAL CACHA
Presente

Con la finalidad de culminar el Plan Operativo de la Red Quichinche, se convoca a usted y por su intermedio a los docentes de su institución, a participar en el Taller de Derecho y Participación ciudadana, que se realizará el día lunes 21 de junio del 2009, a partir de las 8h00 en el local de la Herradura, ubicado en el barrio San Juan de la ciudad de Otavalo.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Prof. Luis Chicaiza
DIRECTOR (E) RED Q
Zaida C.

EL INFORME

Explicación del Modelo N.- 7

Características del informe.

Para redactar y presentar un informe de manera eficiente siga estos pasos:

1. Antecedentes

Determine las circunstancias anteriores al examen los hechos posteriores.

2. Objetivo del informe

Dé a conocer los motivos del informe, exponiéndolos claramente. Inicie este párrafo con un verbo en infinitivo: establecer, conocer, aplicar, etc.

3. Desarrollo del informe

Abarque los aspectos esenciales; las actividades realizadas y resultados. Incluya las dificultades de todo orden halladas, así como las condiciones financieras, administrativas, técnicas y legales en que se encuentra el asunto estudiado. Es importante que haga constar estos datos porque de acuerdo a ellos la autoridad podrá tomar una decisión. Puede estar estructurado por distintos subtítulos, de acuerdo a las características y extensión del informe.

4. Conclusiones

Resumen en esta parte los puntos más sobresalientes referidos en la exposición del informe. También puede agregar información relativa a resoluciones o disposiciones que se hayan impartido.

5. Recomendaciones

Contiene propuestas cuidadosas para resolver en forma adecuada los aspectos analizados en el informe. Por tanto, tome en cuenta que se deben hacer sugerencias que estén encaminadas a aclarar y lograr una solución real. Es necesario que las personas encargadas de emitir el informe tengan buen criterio e iniciativa. Empiece este párrafo con un verbo en infinitivo, así: determinar, etc.

6. Firma de responsabilidad

Haga constar el nombre y firma del responsable de la ejecución del informe.

7. Anexos (si los hay)

Pueden ser diferentes elementos, que por la importancia de los datos y la relación que tienen con el tema tratado son incorporados al informe, éstos pueden ser: mapa, cronogramas, planos, etc. Describa claramente los adjuntos que se incluyen en el informe.

8. Iniciales

Escriba las indicaciones de la persona que prepara el informe y de quien lo mecanografía (únicamente en las copias).

El informe que se incluye a continuación le proporciona un ejemplo de este tipo de documentos.

Mecánica del informe

Para mecanografiar con eficiencia un informe, considere las siguientes instrucciones:

- Inicie el informe escribiendo con **mayúsculas** fijas el título o nombre del **informe**, que debe abarcar el tema expuesto y, ocasionalmente, el período al que corresponde.
- Si el documento es informal, escriba el nombre y la función de la persona a quien está dirigido el informe.
- Escriba el nombre y la función de la persona que emite el informe.
- Deje tres espacios para empezar el texto del informe y dos espacios después de cada concepto del orden general.
- Emplee una construcción paralela en la ubicación de temas y subtemas.
- Escriba la fecha en el margen izquierdo después del texto del informe.
- Deje tres espacios después de la fecha de elaboración el informe para escribir el nombre de la persona responsable de emitir el documento.

MODELO DE INFORME N.- 1

INFORME DE MES DE SALIDA

COLEGIO JOSÉ PEDRO MALDONADO DUQUE

Oficio N° 24 OIG

DEPENDENCIA: Consejo Estudiantil

ASUNTO: Se informa sobre una comisión

Doctor.

Ramiro Arguello

RECTOR DEL COLEGIO JOSÉ PEDRO MALDONADO DUQUE

En relación al presente oficio N° 211RCQ de 4 de junio del año en curso, en el que me encarga presidir de una delegación de estudiantes a la posesión del consejo estudiantil del Colegio José Pedro Maldonado Duque, tengo a bien informarle lo siguiente:

1. La delegación, integrada por 20 compañeros, cinco por cada paralelo de tercero de Bachillerato, salió a las 9h00 en el bus del Plantel.
2. El acto de posesión de la Directiva entrante se inicio a la hora establecida y duro aproximadamente dos horas y treinta minutos.
3. Cabe destacar que el grupo artístico de nuestro colegio, en la segunda parte del programa, tubo una destacada participación por lo que recibimos aplausos y felicitaciones.
4. Una vez concluido el evento, conforme lo dispuesto, retornamos al Establecimiento a las 13h00 excepto el compañero Raúl Velazco, del 3ro B, quien, por vivir al frente del colegio organizador, me solicito que le permitiera quedarse.
5. Nuestra asistencia al indicado evento, nos permitió interrelacionarnos con los con los estudiantes de otros colegios, intercambiar experiencias, hacer amigos, todo lo cual fue una experiencia enriquecedora.

Atentamente.

Antonio Soto

PRESIDENTE DE LA LIGA ESTUDIANTIL

EL ACTA

Explicación del Modelo N.- 9

Obtenga los siguientes datos que le servirán de base para levantar el

acta:

- Nombre de los asistentes y de los integrantes de la directiva.
- Hora de comienzo y terminación del evento.
- Datos sobre el local en que se realiza la reunión, junta o asamblea.
- Orden del día.
- Datos de las personas que presentan mociones (nombre y carga).
- Texto de las mociones.

Considere las siguientes reglas al momento de mecanografiar el

acta:

- Escriba con mayúsculas fijas y centre el encabezamiento que denomina a la junta o reunión.
- Escriba el texto a un espacio.
- Escriba en letras la fecha, el mes y el año.
- Deje doble espacio entre cada párrafo y espacio triple entre cada concepto en el orden general.
- Al utilizar subtítulos importantes, escríbalos en el margen con mayúsculas fijas y numérelos.
- Escriba con mayúsculas las palabras “Junta de Directores” y la palabra “Empresa” cuando se haga referente al nombre de la organización para cual está elaborando el acta.

MODELO DE ACTA N.- 1

ACTA 03 GOBIERNO DE EDUCACIÓN COMUNITARIA

En la oficina de la Sede Administrativa, ubicada en la comunidad de Tangalí, siendo las 10H30, del día lunes 18 de mayo del 2009, previa convocatoria se reúnen los Miembros del Gobierno de Educación Comunitaria integrado por: Profesor Luis Chicaiza DIRECTOR (E) DE LA RED, Sr. Avelino Antamba PRESIDENTE DEL GOBIERNO DE EDUCACIÓN COMUNITARIA, Profesor Antonio Fernández REPRESENTANTE DE LOS DOCENTES, Sr. Luís Alberto Guitarra REPRESENTANTE DE LOS PADRES DE FAMILIA, Sr. Ramiro Túquerrez REPRESENTANTE DE LAS COMUNIDADES y Prof. Zaida Cachiguango secretaria. Para tratar el siguiente orden del día:

- 1.- Constatación del quórum e Instalación de la sesión
- 2.- Lectura y aprobación del acta anterior
- 3.- Asunto sobre la convocatoria para llenar la vacante de Director Red Quichinche
- 4.- Lectura de Documentos
- 5.- Asuntos varios

Una vez constatado el quórum reglamentario, el señor Avelino Antamba PRESIDENTE DEL GOBIERNO DE EDUCACIÓN COMUNITARIA, declara instalada la sesión, dando la cordial bienvenida a los todos los miembros integrantes al Gobierno de Educación Comunitaria, seguidamente se da lectura del acta anterior, siendo aprobado por unanimidad por todos los asistentes sin ninguna modificación.

En el tercer punto; se analiza sobre las convocatorias realizadas para llenar la vacante de Director, hasta el momento existe un aspirante para llenar dicho cargo, en la segunda convocatoria existe una sola carpeta del compañero Luis Chicaiza actual Director encargado de la Red. El Sr. Avelino Antamba PRESIDENTE DEL GOBIERNO DE EDUCACIÓN COMUNITARIA pide la palabra y solicita dar trámite de legalización la carpeta del Profesor Luis Alfredo Chicaiza, Prof. Antonio Fernández apoya el criterio y de acuerdo al art. 47 literal c párrafo segundo del Reglamento de las Redes. Una vez analizado y revisado los documentos del interesado los Miembros del Gobierno de Educación comunitaria, resuelven por unanimidad dar trámite de legalización para el cargo de Director de la Red Quichinche a favor del profesor Luis Alfredo Chicaiza Farinango.

RESOLUCIÓN:

1. Dar el trámite correspondiente a favor del Prof. Luis A. Chicaiza Farinango para Director de la Red Quichinche de acuerdo al art. 47, literal c del reglamento de Redes.

Sin tener más que tratar se clausura la sesión siendo las 15H30 del mismo día, y para constancia de lo actuado firman los Miembros del Gobierno de Educación Comunitaria y la secretaria que certifica.

Prof. Luis Chicaiza
DIRECTOR RED Q.

Sr. Avelino Antamba
PRES. GOB. EDUC. COM.

Prof. Antonio Fernández
REPRES. DOCENTES

EL ACUERDO

Explicación del Modelo N.- 10

Generalmente los acuerdos tienen dos partes: la primera conocida con el nombre de CONSIDERANDO, que es el motivo que explica el texto del acuerdo, el cual se puede tener mas de un CONSIDERANDO; la segunda consta a continuación de la palabra ACURDA, es la resolución o resoluciones, que constituye la esencia del acuerdo.

MODELO DE ACUERDO N.- 1

CONSIDERANDO:

Que el señor Lcdo. Juan Ayala, distinguido profesor de la Unidad Educativa San Agustín de Cajas, dictó conferencia de Relaciones Humanas, para los profesores del volante en la sala de sesiones de la COMISIÓN COORDINADOR del Sindicato de Choferes.

Que el fervoroso afán del Licenciado Ayala, compromete el reconocimiento de la Institución que cobija a la clase de el volante.

ACUERDA:

Impone una áurea presea al Lcdo. Juan Ayala, y entregarle el presente acuerdo en la sesión solemne con que se conmemora un aniversario más del Sindicato de Choferes, de Otavalo.

Otavalo, 20 de junio del 2009.

Ricardo Lomas
PRESIDENTE

Marco Torres
SECRETARIO

LA INVITACIÓN

Explicación del Modelo N.- 11

Características de la convocatoria.

- Lugar y Fecha
- Personas a las que están dirigida la invitación
- Contenido o cuerpo
- Despedida
- Firma de la persona responsable

MODELO DE INVITACIÓN N.- 1

RED ESCOLAR AUTÓNOMA RURAL DE CENTROS EDUCATIVOS COMUNITARIOS INTERCULTURALES BILINGÜES QUICHINCHE

Tangalí 15 de junio del 2009

Profesora
Lucía Araque
DIRECTORA DEL CECIB. GENERAL CACHA
Presente

Con la finalidad de culminar el Plan Operativo de la Red Quichinche, se invita a usted y por su intermedio a los docentes de su institución, a participar en el Taller de Derecho y Participación ciudadana, que se realizará el día lunes 21 de junio del 2009, a partir de las 8h00 en el local de la Herradura, ubicado en el barrio San Juan de la ciudad de Otavalo.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Prof. Luis Chicaiza
DIRECTOR (E) RED Q.

Prof. Zaida Cachiguango
SECRETARIA

6.7. IMPACTOS

Social, Educativo, Institucional

6.7.1 Social.- Se fortalecerá en el desarrollo y formación del personal administrativo y docentes de las Redes Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura.

6.7. 2 Educativo.- Tendrán una herramienta de trabajo que les permitirá desenvolverse y desempeñar de mejor manera en sus funciones laborales.

6.7. 3 institucional.- El trabajo realizado responde a la necesidad de implementar conocimientos innovadores que conllevan al fortalecimiento institucional, impulsando a las secretarías y personal administrativo de las Redes Interculturales Bilingües de Imbabura; a ser un personal cualificado positivamente, que elabore y registre los diferentes documentos que se generan en cada institución.

6.8. Difusión

La investigación realizada nos permitió elaborar una base de documentos digitalizados para que las secretarías con el apoyo de sus equipos informáticos puedan poner en práctica todos aquellos documentos que son base de la acción de una secretaria actual, documentos que han sido debidamente socializados y entregados a nuestra población objetivo, a quienes previamente se les indicó en el contenido de cada una de las normas técnicas y concepciones teóricas de los documentos que se elaboran y que su aplicación y puesta en práctica le permita translucir estas habilidades secretariales en beneficio de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura.

6.9. Bibliografía

- ✓ ALARCÓN, Julio, (2001): **“Talleres de Metodología de la Investigación”**, Editorial Graficolor, Ecuador.
- ✓ BENALCAZAR, Marco y otros, (2006): **“Guía para realizar Monografías, Tesinas, y Tesis de Grado”**, Editorial CREAARTE.
- ✓ CAGUANA, María y otros, (2007): **“Manual de Organización de las Redes de Centros Educativos Comunitarios Interculturales Bilingües R- CECIB”**, 2da Edición, Editorial SION GRÁFICA.
- ✓ CANCCIANI, Daniela, (2006): **“Etiqueta y Marketing Personal”**, 1ra Edición, Editorial Palomino E.I.R.L., Perú.
- ✓ CASTANYER Olga, (2006) **“Habilidades Sociales”**, edit. Océano grupo editorial S.A.
- ✓ DÍAZ MOSTO, Jorge (1998) **“temas diversos de utilidad para la secretaría”**, edit. Libros técnicos, lima Perú.
- ✓ ESPINOZA, R., (2007): **“Funciones de la Secretaria de las R-CECIBs”**, Registro oficial Órgano del Gobierno del Ecuador.
- ✓ JARAMILLO, Arnulfo, (1978), **“Redacción Comercial y voz Oficial”** edit. Bulgaria Barcelona, España.
- ✓ MARTIN, Francisco. (1999), **“Redacción Practica “1”** libros técnico Colombia S.A.

- ✓ RODRIGUEZ, Mauricio, (2006): "**Inteligencia Emocional**", 1ra Edición, Hermografic.
- ✓ Rojas, D. (2000) "**Redacción Comercial Estructurada** "Colombia: panamá e Impresos S. A.
- ✓ SAZ, Isabel (2004) "**Diccionario Psicológica libro de Mobby** " clubs S.A. Madrid.
- ✓ SECO, Manual (2002): Biblioteca de la Lengua, "**Gramática Esencial del Español**", Espasa CALFE S.A. Madrid, 3ra Edición.
- ✓ SEVILLA, M. (1999)," **1001 Sugerencias para la secretaría eficaz**" Quito- Ecuador: editorial F.B.T Cía. Ltda.
- ✓ SEVILLA, María A., (2006): "**Sugerencias para la Secretaria**", 2da Edición, Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.
- ✓ VINUEZA, Rómulo A. (2008): "**Redacción Comercial Moderna**", Exitorial Ediciones, Ecuador.
- ✓ ZAMORA, Sergio, (2003): "**El Arte de Redactar**", p. electrónica szamora@rocketmil.com, Guadalajara, Jalisco, Mexico.

Internet

www.relacionesprofesionalesdelasecretaria.com

www.correspondenciaoficial.com

www.caracteristicasdelasecretariaideal.com

www.perfildelasecretariaejecutivaeficiente.com

www.reglasderedacciónoficial.com

ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta aplicada a las secretarias.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
ESPECIALIDAD SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

Señores/Señoras/Señoritas.

Sírvase contestar las siguientes preguntas con sinceridad, que permitirán alcanzar a conocer la problemática de redacción oficial, que afectan en las actividades diarias de las Secretarias de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Intercultural Bilingüe de Imbabura; Los resultados que se obtendrán al término de la misma, permitirán elaborar una propuesta de mejoramiento.

NOTA: Marque con una (X) en la alternativa que crea conveniente.

1.- ¿Usted al escribir documentos tiene dificultad de aplicar las reglas ortográficas?

Siempre () Casi Siempre () A veces () Nunca ()

2.- ¿En los documentos que redacta, aplica correctamente los signos de puntuación?

Siempre () Casi Siempre () A veces () Nunca ()

3.- ¿Qué tipo de documentos de redacción oficial, redacta con más frecuencia? (Señale dos alternativas).

Oficios	()	Solicitudes	()	Actas	()
Convocatorias	()	Memorandos	()		
Certificados	()	Circulares	()		

4.- ¿En la redacción de la correspondencia oficial, logra dar una información clara y comprensiva?

Siempre () Casi Siempre () A veces () Nunca ()

5.- ¿En qué porcentaje considera que usted conoce técnicas de redacción oficial?

40%	60%	80%	90%	100%
-----	-----	-----	-----	------

6.- ¿Qué problemas más frecuentes ha detectado, al redactar la correspondencia oficial? (Señale dos alternativas)

- a) Ortografía ()
- b) Signos de puntuación ()
- c) Configuración de documentos ()
- d) Técnicas de redacción oficial ()
- e) Otros ()

7.- ¿Ha recibido cursos de actualización y capacitación en redacción oficial?

Una vez al año () Dos veces al año ()
Trimestralmente () Mensualmente ()
Rara vez () Nunca ()

8.- ¿En qué áreas desearía actualizarse? (Señale tres alternativas)

- a) Redacción Oficial ()
- b) Secretariado Computarizado ()
- c) Técnicas de Archivo ()
- d) Relaciones Interpersonales ()
- e) Ninguno ()

9.- ¿Qué características considera usted que debe tener una secretaria?

- a) Buena Imagen ()
- b) Excelentes Relaciones Interpersonales ()
- c) Puntualidad y Eficiencia ()
- d) Capacidad de discreción ()

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN

Anexo N° 2: Encuesta aplicada al personal administrativo y docente

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA ESPECIALIDAD SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

Señores/Señoras/Señoritas

Sírvase contestar las siguientes preguntas con sinceridad, que permitirán alcanzar a conocer la problemática de redacción oficial, que afectan en las actividades diarias de las Secretarías de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Intercultural Bilingüe de Imbabura; Los resultados que se obtendrán al término de la misma, permitirán elaborar una propuesta de mejoramiento.

NOTA: Marque con una (X) en la alternativa que crea conveniente.

1.- ¿Cree usted que la secretaria de esta institución, al escribir documentos tienen dificultad de aplicar las reglas ortográficas?

Siempre () Casi Siempre () A veces () Nunca ()

2.- ¿En los documentos que redacta la secretaria, considera usted que aplica correctamente los signos de puntuación?

Siempre () Casi Siempre () A veces () Nunca ()

3.- ¿Qué tipo de documentos de redacción oficial, considera usted que la secretaria redacta con más frecuencia? (Señale dos alternativas).

Oficios	()	Solicitudes	()	Actas	()
Convocatorias	()	Memorandos	()		
Certificados	()	Circulares	()		

4.- ¿En la redacción de la correspondencia oficial, considera usted que la secretaria logra dar una información clara y comprensiva?

Siempre () Casi Siempre () A veces () Nunca ()

5.- ¿En qué porcentaje cree que la secretaria conoce técnicas de redacción oficial?

40%	60%	80%	90%	100%
-----	-----	-----	-----	------

6.- ¿Qué problemas más frecuentes ha detectado en la secretaria, al redactar la correspondencia oficial? (Señale dos alternativas)

- a) Ortografía ()
- b) Signos de puntuación ()
- c) Configuración de documentos ()
- d) Técnicas de redacción oficial ()
- e) Otros ()

7.- ¿En qué periodo considera usted que la secretaria debe recibir cursos de actualización y capacitación en redacción oficial?

- Una vez al año () Dos veces al año ()
- Trimestralmente () Mensualmente ()
- Rara vez () Nunca ()

**8.- ¿En qué áreas cree usted que la secretaria debe actualizarse?
(Señale tres alternativas)**

- a) Redacción Oficial ()
- b) Secretariado Computarizado ()
- c) Técnicas de Archivo ()
- d) Relaciones Interpersonales ()
- e) Ninguno ()

9.- ¿Qué características considera usted que debe tener una secretaria?

- a) Buena Imagen ()
- b) Excelentes Relaciones Interpersonales ()
- c) Puntualidad y Eficiencia ()
- d) Capacidad de discreción ()

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN

Anexo Nº 4: Matriz de Coherencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>De qué manera los Problemas de Redacción Oficial, afectan en las actividades diarias de las Secretarías de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura</p>	<p>Determinar el estudio de los Problemas de Redacción Oficial, que afectan en las actividades diarias de las Secretarías de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura.</p>
SUBPROBLEMAS / INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>d) ¿Cuáles son las dificultades de Redacción Oficial que tienen las Secretarías de las Redes Colegios y Unidades Educativas?</p> <p>e) ¿Cómo influyen los problemas de Redacción Oficial en su desempeño profesional?</p> <p>f) ¿Cree que al presentar una guía de alternativas de solución de problemas de redacción oficial que les ayudara a desenvolverse mejor en sus actividades diarias?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Diagnosticar los Problemas de Redacción Oficial, que se presentan en los departamentos de secretaría de las Redes, Colegios y Unidades Educativas Intercultural Bilingüe de Imbabura. ❖ Identificar las técnicas de redacción oficial que ayuden a mejorar la calidad de redacción de documentos. ❖ Elaborar una guía de alternativas de solución a los problemas de redacción oficial para mejorar el desempeño profesional, con técnicas modernas para las secretarías.

Anexos Nº 6: Fotografías.







