



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA ACTUALIZACIÓN EN LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES ELABORADOS POR LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE, PROPUESTA ALTERNATIVA”.

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

AUTORA:

Torres Valencia Ana Cristina

DIRECTOR:

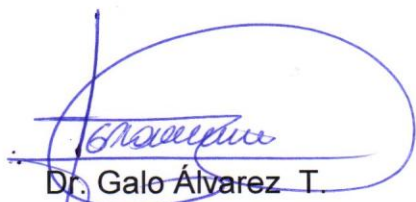
Dr. Galo Álvarez Tafur

Ibarra, 2014

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director del Trabajo de Grado del siguiente tema: **“LA ACTUALIZACIÓN EN LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES ELABORADOS POR LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE, PROPUESTA ALTERNATIVA”**. Trabajo realizado por la señora Torres Valencia Ana Cristina, previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español. Al ser testigo personal y corresponsable directo del desarrollo del presente Trabajo de investigación, certifico que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es todo cuando puedo certificar en honor a la verdad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Galo Álvarez T.', is written over a horizontal line. The signature is enclosed within a large, hand-drawn blue oval.

Dr. Galo Álvarez T.

DIRECTOR TRABAJO DE GRADO

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte por haberme brindado la oportunidad de superación que garantiza el éxito profesional. Al Gobierno Descentralizado del cantón Antonio Ante por abrirme sus puertas para realizar este trabajo investigativo y culminar una etapa importante en mi vida.

Un agradecimiento especial al Dr. Galo Álvarez, Director del Trabajo de Grado por su guía profesional insuperable, su amistad que facilitó y generó entusiasmo en la realización del presente trabajo. A todos los maestros por su tiempo, comprensión, dedicación y por trasmitirme sus sabios conocimientos.

A mi hijo, fiel compañero en este arduo camino y quién compartió conmigo tristezas y alegrías, gracias por su amor incondicional y su ayuda.

A mis padres quienes con amor a través de la vida han sabido guiarme con su ejemplo de trabajo y honestidad, gracias a su esfuerzo y constante apoyo que permitió alcanzar esta meta personal y profesional para cumplir el sueño de servir a la sociedad.

Anita T.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado principalmente al Ser Supremo, quien hizo posible que se haga realidad un sueño más en mi vida, a mi DIOS, por permitirme cumplir paso a paso cada objetivo planteado en mi vida, y me ha brindado la oportunidad de compartir con las personas que son parte de mi vida, como son mi hijo, padres, hermanos y esposo quienes con su apoyo incondicional supieron animarme en cada momento de mi vida y a mi hermoso hijo Alejandro, por su comprensión al no poder dedicarle el tiempo que merecía, por sus dulces palabras de apoyo que son mi inspiración, motivación y mayor felicidad.

Anita T.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE.....	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Planteamiento del Problema	4
1.3. Formulación del Problema.....	5
1.4. Delimitación del problema	5
1.5. Objetivos	6
1.5.1.Objetivo General	6
1.6. Justificación.....	7
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Fundamentación Teórica	8
2.2 Posicionamiento Teórico Personal	25
2.2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	27
2.3. Interrogantes de investigación.....	31
2.4. Matriz Categorial	33
CAPÍTULO III.....	34
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1. Tipo de Investigación.....	34
3.2. Métodos de Investigación.....	36

3.3. Instrumentos y Técnicas de Investigación.....	37
3.4. Población.....	38
3.5. Muestra	39
Como el número de Secretarias y Funcionarios es reducido no se aplicó el cálculo de la muestra y se trabajó con toda la población.....	39
CAPÍTULO IV.....	40
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	40
4.1. ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE.....	40
CAPÍTULO V.....	53
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1. Conclusiones.....	53
5.2. Recomendaciones.....	54
5.3. Interrogantes de investigación.....	54
CAPÍTULO VI.....	57
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	57
6.1. Título de la propuesta.....	57
6.2. Justificación e Importancia	57
6.3. Fundamentación teórica	58
6.4. Objetivos	66
6.5. Ubicación Sectorial Y Física	67
6.6. Desarrollo de la Propuesta	67
6.7. Impactos.....	107
6.7.4. Difusión	108
6.8. Bibliografía	109
6.9. Linkografía.....	110
ANEXOS	112

RESUMEN

Esta investigación parte del problema: ¿Cuál es la actualización en la redacción de documentos oficiales por parte de las Secretarías y Funcionarios de los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante? Tiene como objetivo determinar la modernización sobre la redacción de documentos oficiales que realizan en los diferentes departamentos, para actualizar y perfeccionar sus escritos con el fin de obtener una buena imagen institucional y personal. Tiene su fundamento social que enfoca directamente a la comunicación escrita a través de la redacción de diferentes documentos, por lo que concuerda con la Teoría de la Comunicación propuesta por Frank Dance, quien define a ésta como un campo de estudio dentro de las Ciencias Sociales, que trata de explicar cómo se realizan los intercambios comunicativos y cómo éstos afectan a la sociedad y comunicación. Es decir, investiga el conjunto de principios, conceptos y métodos que sirven de base al estudio de la comunicación como proceso social. Legalmente se fundamenta en las nuevas tendencias gubernamentales de cambio que se admiten en la actualidad, ya que el Estado con sus instituciones de primera clase son los llamados a que diseñen políticas de calidad y las implementen con eficiencia, orientándose a la búsqueda de resultados hacia el Buen Vivir. Es un trabajo factible que se basó en una investigación documental, explicativa, descriptiva y propositiva. La indagación fue orientada a las Secretarías y Funcionarios de los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, quienes se constituyeron en la población y grupo de estudio. La encuesta fue la técnica de investigación que permitió recabar información relacionada con el problema de estudio, señalando las falencias de cada encuestado y mediante este indicativo ir solucionando las dificultades para obtener una redacción de calidad. El diseño de un manual especializado en normas de actualización de redacción para optimizar la clasificación de los documentos oficiales incluye un conjunto de actividades organizadas con lineamientos claros y procesos para llevarlos a la práctica en forma precisa, modificada hacia un servicio de eficacia.

ABSTRACT

This investigation of the problem what is the update on the drafting of official documents by the Secretaries and officials of different departments of the Autonomous Decentralized Government Antonio Ante? Aims to determine the update on the drafting of official documents with the Secretaries and officials of the Autonomous Decentralized Government Municipal Government Antonio Ante, in order to maintain and improve their writing. It has its social foundation that focuses directly written by the writing of various documents communication, so that matches the communication theory given by Franc Dance, who defines this as a field of study within the social sciences that tries to explain , as communicative exchanges are made and how they affect society exchanges and communication. I investigate the set of principles, concepts and regularities that underlie the study of communication as a social process. Legally new government based on changing trends conceive today that the State and its institutions first class are called to design quality policies and implement efficient and focused on search results to Good Living in this context this research is based on the Constitution of the Republic of Ecuador in Art Article 263 which states the exclusive competence of the Decentralized governments. It is a feasible project, was based on a documentary, explanatory, descriptive and purposeful research. The research was oriented Secretaries and officials of various departments of Government Autonomous Decentralized Antonio Ante, who constituted the population and study group. The survey was the research technique that allowed collecting information relating to the problem of study. The design of a specialized module in drafting rules for updating to optimize the configuration of official documents includes a set of activities organized with clear guidelines aimed at secretaries and officials of the Autonomous Decentralized Government Antonio Ante, and processes to implement them precisely, updated to quality service.

INTRODUCCIÓN

El propósito de actualizar la redacción de documentos oficiales es obtener documentos de calidad, dentro de las dependencias gubernamentales, al comunicar a su receptor o lector lo que debe saber en forma clara, directa y sencilla. De allí, que utilizar el lenguaje en la comunicación escrita implica un gran cambio cultural que expresa mensajes pensando en el ciudadano que los va a recibir.

Este Trabajo de Grado está dirigido a todos los servidores públicos, sobre todo a aquellos que escriben documentos normativos o informativos y también, a los que escriben documentos dirigidos a la ciudadanía. Los objetivos que se pretenden son: transparentar y simplificar los documentos gubernamentales, incrementar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y fomentar su integración y participación, agilizar y estandarizar la comunicación gubernamental para incrementar su eficacia y eficiencia. Es decir, facilitar las actividades del gobierno a la ciudadanía, aumentar la confianza en la administración pública, convertir a los documentos gubernamentales en facilitadores y no en barreras.

El trabajo de investigación que se presenta consta de seis capítulos:

Capítulo I: contiene el problema de investigación que comprende: los antecedentes, el planteamiento del problema, la formulación del problema, la delimitación que incluye las unidades de observación, delimitación espacial y temporal, la primera parte describe el lugar donde se realizó la investigación y el tiempo utilizado. El objetivo general y los específicos son los que detallan las acciones que guiaron el proceso de la investigación, finalmente la justificación que establece y manifiesta los aportes para solución del problema.

Capítulo II: se describe la fundamentación teórica que sustenta el

tema que se investigó y la propuesta desarrollada; también se realizó una explicación formada por varios enfoques, estudio del problema que expresa reflexiones, posicionamiento teórico personal, glosario de términos, preguntas de investigación y matriz categorial.

Capítulo III: en este capítulo se describe la metodología que comprende métodos, técnicas e instrumentos que permiten recolectar información y a la vez cumplir los objetivos propuestos en la investigación.

Capítulo IV: se analiza e interpreta los resultados de las encuestas aplicadas a las Secretarías y Funcionarios de los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante para conocer más a fondo el problema de una manera práctica.

Capítulo V: indica las conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos específicos y factibles soluciones para los problemas encontrados en el desempeño de las Secretarías y Funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante.

Capítulo VI: se desarrolla la propuesta alternativa diseñada para dar solución al problema, la propuesta de este trabajo de investigación es un “Manual de Actualización en Redacción de Documentos Oficiales Elaborados por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante”.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

Este material fue elaborado con información tomada de www.antonioante.gob.ec/web/?page_id=7

“Antes de la conquista española, Atuntaqui según los historiadores, dicen que para 1567 ya tenía su Iglesia y un religioso franciscano de cura doctrinero; y en 1597 tenía su Alcalde que era don “Juan de León” primera autoridad civil.

El 10 de agosto de 1809, terminada la revolución en la cima del Pichincha, Atuntaqui libre e independiente, renace con el espíritu del anhelo de cantonización.

En 1830 Atuntaqui contaba con 2 mil 274 habitantes y en 1860, la principal actividad de los habitantes fue la arriería. Los hombres de estatus socio económico medio alto del pueblo transportaban todo tipo de productos y mercancías en caballos y mulas a todo el país y a Colombia.

El progreso de los pueblos depende de los factores económicos, con la implementación de la Fábrica Imbabura se abrió el camino para la cantonización de

Atuntaqui que hasta esa fecha era parroquia rural de Ibarra, y es así que el 12 de febrero de 1938 se emite el decreto de cantonización por el General Alberto Enríquez Gallo, Jefe Supremo de la República, que en su artículo 1º dice: Créase, en homenaje a tan meritísimo ciudadano, a partir del primero de marzo próximo, el cantón Antonio Ante, en la provincia de Imbabura, el cual se compondrá de las siguientes parroquias urbanas: Atuntaqui, que será la cabecera, y Andrade Marín; y rurales: San Roque, Natabuela y San José de Chaltura. Una vez formalizada la cantonización se conforma el primer Concejo Municipal el cual realizó su primera sesión el 2 de marzo de 1938 donde se designó a Julio Miguel Aguinaga como su Presidente.

Atuntaqui, unida con Andrade Marín, parroquias urbanas, se consolidan como el centro textil y artesanal del cantón. Las cuatro parroquias rurales dentro de un espacio y una interculturalidad compartida exhiben sus propios rasgos de identidad, como por ejemplo, la productividad agrícola de Imbaya, la gastronomía de Chaltura resumida en la preparación del cuy, la diversidad productiva y cultural de Natabuela, la dignidad indígena de San Roque.

Antonio Ante en la actualidad es un ejemplo de desarrollo integral e incluyente en donde a más del crecimiento económico se generan oportunidades para todos, fortaleciendo los ejes social, cultural y ambiental en un marco de democracia real. Por eso se elaboró un plan para 10 años, es así que se han

logrado importantes avances, entre los que se destacan:

- **Bajo desempleo, se mantiene esta tendencia en razón de que se ha ido incrementando el número de microempresas (400 aprox.) y muchas han mejorado sus niveles tecnológicos, capacidad de producción y número de trabajadores.**
- **Posicionamiento de Atuntaqui como destino turístico para compras de productos textiles todos los días del año.**
- **Dinamización de otros sectores como construcción, turismo, comercio de otros productos y servicios, agricultura. A partir de este desarrollo comercial y textil el número de permisos de construcción de almacenes se ha incrementado en 5 veces, por lo que el Municipio ha iniciado una nueva planificación física del territorio.**
- **Declaratoria al cantón Antonio Ante como territorio libre de analfabetismo por parte de la Unesco en noviembre del 2006.**
- **Fortalecimiento del tejido social respaldando a las organizaciones existentes y otras nuevas como el Concejo de Salud, Organización de Mujeres Antañas, Comisión Ambiental.**

El Gobierno Municipal de Antonio Ante no puede pensar en la construcción de una sociedad equitativa

y democrática basada en el ser humano sin la recuperación de su historia y más que eso de su memoria, de quiénes son, en dónde están, a dónde van”.

1.2. Planteamiento del Problema

La falta de socialización en redacción por parte de instituciones públicas y privadas es notable, se puede apreciar en los documentos emitidos por las mismas; con estos antecedentes se puede concluir que no poseen conocimientos de las nuevas estrategias de redacción y sus actualizaciones, razón que sucede por diferentes motivos, uno de ellos es la despreocupación de las autoridades de diferentes empresas, al pensar que no es indispensable actualizarse, sin percatarse que la redacción refleja la imagen empresarial y el nivel de conocimiento de sus empleados.

Para optimizar el tiempo, utilizan el mismo modelo para todo tipo de documentos, teniendo así cuando amerite, la facilidad de cambiar datos, pero existen secretarías que utilizan modelos antiguos y con falencias en la redacción, motivo por el cual, circulan dentro y fuera de la institución documentos con errores en algunas ocasiones; actualmente, se puede observar en la mayoría de documentos palabras tradicionales mal utilizadas y que se han tornado comunes dentro de la redacción, la cual no ha permitido la modernización de la escritura.

Las secretarías y funcionarios desconocen los diferentes tipos de estructura y estilos existentes que según la ocasión se debe utilizar, motivo que causa diferente interpretación por parte de los receptores, originando problemas y sus respectivas consecuencias perjudiciales para la institución e imagen de la secretaría, causando en casos extremos descuentos y despidos, la importancia de la estructura

es trascendental y no debe ser menospreciada ya que es imagen de la secretaria reflejada en un documento.

Al no tener el suficiente conocimiento de sinónimos y antónimos se observa mucha redundancia en la mayoría de documentos, de igual forma los conectores son mal utilizados conjuntamente con los signos de puntuación, y varias veces esto causa la descoordinación de la idea principal y su objetivo específico por el cual ha sido emitido, no llegando así al emisor una idea concisa y legible, es por ello que el instruirse en una buena redacción logrará como resultado un documento comprensible con ideas claras llegando al objetivo deseado. Actualmente, la tecnología ha facilitado el trabajo y optimizado el tiempo de redacción, mecanizando la escritura y permitiendo que el ordenador corrija automáticamente la ortografía, descuidando así la manera de escribir, por consiguiente origina comodidad y descuido del conocimiento ortográfico, vale recalcar que los oficios, memorandos y los diferentes tipos de comunicaciones que circulan dentro de una empresa, se realizan mediante mails por diversas causas como: disminuir la utilización de papel y comunicar en el menor tiempo posible.

1.3. Formulación del Problema

¿Cuáles son las técnicas de redacción de documentos oficiales que utilizan las secretarías y funcionarios de los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?

1.4. Delimitación del problema

1.4.1. Delimitación de las Unidades de Observación

Secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

1.4.2. Delimitación Espacial

Esta investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, ubicado entre las calles Río Amazonas y Julio Miguel Aguinaga, provincia de Imbabura.

1.4.3. Delimitación Temporal

La investigación se realizó en el año lectivo 2013- 2014.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar cuáles son las técnicas de redacción de documentos oficiales que utilizan las secretarías y funcionarios de los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar cuáles son las técnicas de redacción en los documentos oficiales que utilizan las secretarías y funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante.
- Fundamentar la información teórica sobre el estilo de redacción de documentos oficiales.
- Diseñar un Manual Especializado en Normas de Actualización de Redacción para optimizar la configuración de los documentos oficiales para las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.
- Socializar la propuesta a través del Manual en la actualización de redacción de documentos oficiales.

1.6. Justificación

El presente trabajo se realizó con la finalidad de corregir errores originados debido a la falta de actualización en redacción por parte de la sociedad, en este caso la actual investigación se enfoca en un sector y lugar específico como es el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, trabajo que beneficiará a toda la comunidad Anteña, por su influencia en sus Parroquias como en la cabecera Cantonal, se logrará la circulación de textos bien redactados para familiarizar a personas y en especial a secretarias y funcionarios de las diferentes entidades con la nueva modalidad de escritura, desechando los términos tradicionales y ambiguos, proyectando un nivel óptimo en redacción. A través de la investigación se logró aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica, es menester recalcar que el tema de investigación es basado en diversas asignaturas recibidas, concernientes a los varios tipos de redacción; de igual manera, a las acertadas charlas proporcionadas por parte de los catedráticos; logrando así un dominio y administración total del tema, obteniendo plena confianza de los argumentos y explicaciones a presentarse, con el respaldo y seguridad que brinda conocer a fondo la utilización de palabras correctas dentro de un escrito ya sea social, oficial o comercial.

Factibilidad

Este trabajo de investigación es factible por la aprobación y disposición de Autoridades, funcionarios y secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

Se dispone de los recursos necesarios, sean estos: materiales o económicos, y una amplia fuente bibliográfica, esencial para el desarrollo de la propuesta, lo cual permitió finiquitar con estándares de calidad este trabajo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

Sin duda alguna, se atraviesa cambios demostrativos a través de la diligencia de nuevas Políticas por parte del Gobierno, que prosperan en el esmero del nuevo Marco Legal y Constitucional, y esto hace que se formen evoluciones sociales, culturales, económicas y tecnológicas, las cuales permiten crear nuevas sociedades.

Es importante aplicar nuevos modelos de formación para personas participativas, activas e independientes que alcancen los diferentes cambios de la actualidad y, obtengan conocimientos para beneficio de sí mismos y de su contexto humano mediato e inmediato.

Con el objetivo de respaldar este trabajo de investigación se realizó el análisis de documentos bibliográficos y la exploración de información en internet que contiene documentación sobre el tema a investigar, eligiendo las propuestas más relevantes que establezcan conceptos sobre el problema.

2.1.1. Fundamentación Social

Este trabajo está enfocado directamente a la comunicación escrita a través de la redacción de diferentes documentos. Este material fue elaborado con información tomada de: www.taringa.net/posts/info

“La comunicación es un campo de estudio dentro de las ciencias sociales que trata de explicar cómo se realizan los intercambios comunicativos y cómo estos intercambios afectan a la sociedad y comunicación. Es decir, investiga el conjunto de principios, conceptos y regularidades que sirven de base al estudio de la comunicación como proceso social. La comunicación constituye una de las formas en que las personas interactúan entre sí, estableciendo lazos duraderos, existen muchas formas de comunicación gestual, a través de los signos y verbal”.

Consecuentemente, se dice que comunicación consiste en la transmisión de información de un sujeto a otro y se fundamenta esencialmente en el comportamiento humano y en las estructuras de la sociedad.

En igual manera, esta teoría se adapta mejor al proceso de comunicación a través de la palabra escrita, porque permite establecer de manera correcta y atractiva, un vínculo de comunicación interinstitucional que al mismo tiempo crea una carta de presentación para la institución o empresa.

Bajo este contexto, el medio administrativo es considerado un área de mucha responsabilidad, ya que de ella parte la imagen institucional, y es por esta razón que la secretaria siendo el pilar y parte fundamental de cualquier organización, empresa o institución siempre debe estar preparada para desempeñar en un trabajo profesionalmente eficaz, esto implica la necesaria y satisfactoria preparación, actualización de conocimientos, destrezas, habilidades y competencias que le asignen un trabajo con calidad y buena presentación.

El tener una socialización constante se torna prioritario para una

profesional que está asignada a la secretaria, quien debe cumplir con responsabilidad y eficiencia las tareas encomendadas, considerando sobre todo que gran parte del trabajo que realiza en la oficina lo hace por escrito; lo que significa que la redacción de los diferentes documentos deben ser absolutamente claros, concisos, precisos y bien presentados.

Según David Berlo, (2009), en cuanto a la comunicación escrita dice: **“El proceso de la comunicación es extremadamente complejo...”** **“Por lo tanto, cuando es necesario confeccionar un mensaje escrito hay que recurrir a todos los conocimientos de gramática, lenguaje y relaciones humanas que se disponga”**. (pág. 116)

Según Sylvia Herrera y Betty Rodríguez, (2009): **“La asistente administrativa requerida por la empresa no solo debe tener una preparación completa que incluya otros idiomas sino que es necesario que tenga habilidades interpersonales, liderazgo, capacidad de trabajo en equipo y flexibilidad para adaptarse a los cambios de la empresa”**. (pág. 249)

En la actualidad el trabajo secretarial ha tenido enormes cambios. Según Scarpanter José, (2010): **“Con las actuales redes de computadoras locales y de área amplia que se encuentran en las oficinas, establecimientos educativos e incluso el hogar, todos los ejecutivos deben redactar y escribir sus propios documentos tales como: memorandos, cartas de presentación. La correspondencia escrita permite transferir información digital de forma inmediata”**. (pág. 30)

2.1.2. La Comunicación

Según Jorge Aguilera y Natalia Camacho, (2010): **“La comunicación escrita tiene mucha creatividad y sentimiento en sus textos, porque es el enunciado de un trabajo realizado por una persona que demuestra el idioma que domina y resalta el tema de su composición, mediante este proceso el lector logrará desarrollar creatividad e imaginación. Es un proceso en el que las personas comparten significados y se relacionan unos con otros por medio de un mensaje, que pueden ser gestos, sonidos, números y letras. Podemos observar que todos nos comunicamos al mismo tiempo de diferentes formas como son: con gestos, tono de voz o postura física, a la vez recibimos palabras y calor humano u hostilidad y agresión”**.

Todo lo que realizamos es un motivo de comunicación, casi nada lo hacemos por accidente sino por un propósito y aunque no se exprese nada eso es parte de comunicarse el uno con el otro, siempre transmite el sentimiento que lleva dentro aun solo con su mirada.

“Para tener una comunicación efectiva es importante planificar lo que vas a decir, organizar ideas y controlar impulsos, el tono en que hablas es muy importante para que el receptor no interprete mal el sentido de la comunicación”. (pág. 48-53)

Elementos de la comunicación

Según Carlos Hofsadt, (2009): los elementos de la comunicación son:
Emisor.- Es la persona que inicia la comunicación y para que el mensaje sea excelente debe tener algunas cualidades importantes como son:

- Respetar las opiniones de los demás.
- Estar seguro de su mensaje.
- Incitar interés en el oyente.
- Argumentar persuasivamente

Receptor.- Es aquella persona que capta el mensaje, si ésta no llegara a captar no habría comunicación, se destacan las siguientes cualidades:

- Ser prudente y no interrumpir al lector.
- Prestar atención al emisor.
- Participar en su debido momento e intercambiar ideas con la persona que habla hasta llegar a un mismo objetivo.

Mensaje.- Es el material del emisor, el cual debe ser claro y conciso, debe contener datos, cláusulas y demás elementos que se encuentran en el pensamiento humano para transmitir mediante ideas, argumentos y formas.

Canal.- Es una forma de transmisión para que la comunicación sea efectiva, para elegir el canal de transmisión se debe buscar el adecuado tomando en cuenta el receptor.

Tiempo.- Momento adecuado para iniciar con la comunicación, buscar ideas de acorde a la época en que se trasmite en mensaje”. (pág. 9-11)

Características Vitales de la Comunicación Escrita:

Este material fue elaborado con información tomada de:
<http://reglasespanol.about.com/od/reglasgramaticales/u/gram-ort-esencial.htm>

- **Acentuación.-** La acentuación es muy importante dentro de una

comunicación escrita porque al acentuar mal se daría otro sentido al mismo mensaje. Existen tres tipos de acento que son los siguientes:

- **Acento ortográfico.-** Es el acento más conocido o común, se pinta una raya oblicua donde mayor fuerza de voz tiene. Ejemplo: acción, árbol, corazón, etc.
- **Acento prosódico.-** Este acento no se pinta, aun así en la sílaba donde recae la mayor fuerza de voz tiene una pronunciación diferente. Ejemplo: reloj, recto, año, etc.
- **Acento diacrítico o tilde diacrítica:** Tiene una función muy especial, se trata de diferenciar palabras que se escriben de la misma manera pero tienen diferente concepto. Ejemplo: Té, te, Sé, Se, Él, El, etc.

Los Signos de Puntuación

Son signos ortográficos que indican una pausa o pauta en la oración para ser entendida, como cuando usamos los signos interrogativos, los cuales nos señalan que dicha oración es una pregunta o una frase de admiración.

Permiten que todo lo redactado pueda ser leído y comprendido de forma clara.

Signos de puntuación son:

Punto.- Es un signo de forma circular (.) que permite dividir un texto en varias partes, mediante el uso de este signo ortográfico las oraciones son comprendidas de mejor manera. Los puntos pueden ser de tres tipos: punto seguido, punto aparte y punto final.

El punto seguido señala el final de algo expuesto dentro de un mismo párrafo.

El punto y aparte separa las oraciones de párrafos diferentes. El punto final se coloca al final de un escrito para señalar que su terminación es definitiva.

La coma.- Es un signo de puntuación que tiene la forma de un pequeño gancho (,) y sirve para señalar una breve pausa dentro del enunciado.

Puede llegar a separar distintas palabras u oraciones, pero siempre deben referirse a un mismo tema.

El punto y coma.- Es un signo de puntuación que tiene un diseño combinado de una coma en la parte inferior y un punto en la parte superior (;). Este signo se utiliza para indicar en la oración una pausa más larga que la señalada por la coma, pero no tanto como la expresada por el punto y seguido.

Los dos puntos.- Son signos de puntuación representados por dos pequeños puntos escritos uno encima de otro (:). También tiene la función de indicar una pausa en el enunciado para llamar la atención del lector y poner énfasis en lo que sigue a dicho signo.

Los puntos suspensivos.- Son signos de puntuación utilizados para establecer una pausa especial dentro del texto y que indica un suspenso. Se escriben en forma de tres puntos consecutivos (...). Los puntos suspensivos dan la sensación de que la oración quiere inducir a un final impreciso o incompleto.

Los paréntesis.- Son signos ortográficos representados por dos líneas en forma de curva (). Tienen la función de insertar en la oración una información de carácter adicional o aclaratorio.

Signos de interrogación.- (¿?) Son signos de puntuación que sirven para indicar que la oración que precede o sigue a dichos signos, es una pregunta.

Signos exclamativos.- Signos exclamativos, (!) también llamados “de admiración” dan un tono particular a la oración a la cual encierran porque, como bien su nombre lo afirma, le otorgan una entonación exclamativa con la intención de enfatizarla y llamar la atención del lector.

La ciencia de metodología escrita ayuda a desarrollar mejor el lenguaje, lo cual en una narración el emisor relata hechos pasados, presentes o imaginándose los futuros, percibiendo de una forma personal, y ser contada desde este punto de vista puede tener barbaridades con el verdadero hecho”.

Según Fernando Martínez, (2010): **“Determina que la comunicación tiene tres funciones las cuales son:**

Observar su entorno para comunicar a la sociedad los riesgos y ventajas de oportunidad que pueden tener.

- **Semejanza con quienes le rodean para tener buena relación con los elementos de comunicación que de la sociedad actual.**
- **Brindar respuestas claras para que el mensaje sea comprendido de manera fácil”.** (pág. 87)

2.1.3. ACTUALIZACIÓN EN LA REDACCIÓN

Según Gerardo Castro, (2010): **“Es ordenar palabras en una oración, permitiendo obtener un texto con una idea clara y concisa para que el lector entienda la idea principal, colocando correctamente la puntuación y la acentuación, esto puede variar según la intención del autor. Antes de empezar a escribir es necesario**

organizar mentalmente las ideas que se quieren trasladar al papel, monitor o pantalla de la computadora u ordenador.

Las ideas deben ser ordenadas en la imaginación de cada persona, porque es necesario identificar cuál es la idea principal en vista de que este pensamiento permite encontrar las ideas secundarias. De esta manera se crea un esquema que permite escribir en orden cada pensamiento de acuerdo a su importancia, ya que ordenar una oración es primordial para que pueda ser comprendida.

Si de manera lógica no se es capaz de ordenar lo que se quiere decir, obtendremos como resultado un escrito que no llame la atención al lector. La redacción debe ser coherente, escrita en términos sencillos y con ideas claras. La exactitud y claridad son requisitos vitales para una buena redacción, se tiene la obligación de recopilar, concretar y expresar por escrito el pensamiento de manera ordenada; la frase debe estar construida con exactitud, originalidad y concisión. Hoy en día se utiliza un vocabulario actualizado, claro, sencillo y correcto ya que el principal objetivo es informar". (pág. 18-20).

Cualidades de la Redacción

Este material fue elaborado con información tomada de: <http://www.mailxmail.com/curso-redaccion-escritura-comunicacion/redaccion-moderna-cualidades>

- **Claridad.-** Es un texto escrito con facilidad de comprensión para la

mayoría de receptores, se logra cuando no se utiliza, palabras confusas o técnicas que se presten para que el lector dude. Por pequeño que sea el texto, el escritor debe procurar que las frases tengan un sentido exacto de lo que quiere expresar.

- **Precisión.-** La redacción no debe tener redundancia o repetición innecesaria de palabras o términos, es necesario escribir palabras justas, indispensables y específicas, utilizando oraciones o párrafos cortos.
- **Brevedad.-** Escribir la información pertinente al contenido del texto, utilizando la menor cantidad de palabras, porque mientras más compleja es la oración, mayor es la posibilidad de afectar el objetivo del mensaje.
- **Concreción.-** La redacción moderna permite desechar frases que estuvieron de moda en tiempos pasados, ahora se distingue ir directamente al asunto y suprimir ambigüedades largas abreviando lo más esencial.
- **Sencillez.-** Permite tener un texto sin afectación ni formalismo, es un texto con naturalidad expresiva que le permite ser efectivo e interesante.
- **Originalidad.-** Es el reflejo de la personalidad del autor, ya que es una creatividad propia de quien lo escribe, busca diferentes formas de redactar, eliminando frases de rutina”.

2.1.4. DOCUMENTACIÓN OFICIAL

Según Luis Ramoneda, (2011): **“Permite expresar pensamientos mediante una carta, oficio, contexto y correspondencia, realizando una socialización entre**

los funcionarios de una entidad pública o privada, es muy importante porque de ella depende la facilidad o dificultad de interpretar inmediatamente la respuesta esperada.

El objetivo principal es requerir un documento de manera personal y tener conocimiento de que un documento nos permite enviar o recibir información, dar una disposición, comunicar resoluciones, solicitar colaboración, certificar, etc.

Los documentos oficiales deben tener un vocabulario delicado y sencillo empleados de acuerdo al funcionario o destinatario, esto quiere decir que mientras sea más alto el cargo más elegante debe ser nuestro vocabulario, los argumentos del documento, deben ser directos". (pág. 87)

2.1.5. Correspondencia Oficial

Según Gabriel Navarro, (2011): "Es el conjunto de documentos que se utiliza en los servicios del Estado y sus organismos, lo cual debe ser reflexionado en su contenido y despejados en las materias que se trate.

Se refiere al tratamiento especial con el que debe dirigirse a los funcionarios o sub alternos.

Se clasifican en tres grupos:

- 1) El Oficio
- 2) El Memorando

3) El Certificado

El Oficio.- Es una comunicación importante, tiene como objetivo impartir ideas o informar de manera relevante. Establece relaciones entre, usuarios, jefes y funcionarios, esta debe ser clara, precisa y concisa.

Es una comunicación escrita referida a los asuntos del servicio público entre individuos de las diferentes dependencias, distingue por la sobriedad del estilo debido a las comunicaciones oficiales que pretende regular el despacho de los asuntos del Estado, en todos los casos se requiere de una constancia escrita.

Características de un oficio:

- El papel es de tamaño A4.
- El color del texto debe ser negro.
- Debajo del membrete siempre debe colocarse el número de oficio.
- Debe llevar impreso el sello de la dependencia que envía el comunicado.
- La redacción debe ser clara, sobria, seria, concisa y veraz.
- Trata un solo tema.
- Siempre debe haber una constancia de haber entregado.

Estructura del oficio.-

- **Lugar y Fecha.-** Es la primera parte en la cual se escribe el lugar de dónde se envía el documento, día, mes y año en curso.
- **Numeración.-** Se escribe en iniciales número y ponemos el número designado para el oficio separado por una línea oblicua, se coloca las

iniciales de la oficina en letras mayúsculas, a continuación las iniciales del jefe.

- **Destinatario.-** Se escribe el cargo y el nombre de la persona a la que se envía el oficio.
- **Asunto.-** Se escribe una frase de estima seguida de dos puntos.
- **Referencia.-** Se usa cuando necesita mencionar el número de documento recibido.
- **Cuerpo o texto.-** Es la parte más importante, se da a conocer el mensaje de forma clara, breve y precisa.
- **Firma.-** Es la rúbrica escrita a mano.
- **Pos firma.-** es el nombre, apellido y el cargo de la persona que firma.
- **Iniciales.-** Se escribe el nombre y la inicial del apellido de la persona responsable de la redacción del texto.
- **Anexos.-** No es obligatorio solo si existe la necesidad de adjuntar documentos para justificar el contenido.

El Memorando.- Es una comunicación frecuente que circula dentro de la institución, se emite entre funcionarios para enviar o solicitar información, el texto de ser preciso, claro y breve descartando todo lo innecesario.

El memorando se usa en diplomacia, es menos solemne que la memoria y nota, se reseñan hechos, circunstancias y razones que deben

tener presente en la consideración de un asunto.

Características del memorando:

- Redacción en tercera persona.
- Se refiere al tema específico.
- Su construcción del texto es positivo.
- Es preciso, no hay rodeos de palabras.
- Las oraciones son claras y directas.

Estructura del memorando:

- Nombre de la persona a quién se dirige.
- Nombre del remitente
- Fecha
- Asunto
- Redacción breve del tema a tratarse
- Firma

La redacción de un memorando no requiere de usar palabras de despedida, debe utilizar palabras sutiles para dar un toque cortés al texto.

El Certificado.- Es una constancia de un hecho o actividad realizada que atestigua a un funcionario público, subordinado o persona particular. Siempre debe emitir una autoridad para que tenga mayor validez ya que su importancia puede ser vista desde un punto legal.

Para un puesto de trabajo en una institución ya sea ésta pública o privada es fundamental el certificado para demostrar la formación y

experiencia que tiene la persona interesada, esto se lo recibe de una persona con autoridad suficiente dentro de una institución en donde confirma que ha cumplido con lo detallado en el certificado.

Algunos tipos de certificados:

- Asistencia a un curso, jornada o acto.
- Resultados académicos.
- Al finalizar un curso o seminario.
- Experiencia laboral.
- Perteneciente a una jerarquía o grupo.
- Conocimiento de lengua extranjera”. (pág. 28-123)

2.1.6. Documentos legales

Según Gustavo García, (2010): **“Son documentos de origen estatal y pueden ser enviados por entidades públicas y privadas, tiene como objetivo realizar declaraciones voluntarias de personas naturales o jurídicas. Dentro de estos documentos están:**

- **Decretos.-** Es un acto administrativo expedito en situaciones urgentes, tiene un contenido normativo y reglamentario, se encuentra en un rango jerárquicamente inferior dentro de las leyes.
- **Resoluciones.-** La resolución es una medida que no se convierte en ley, tiene un carácter obligatorio, general y permanente, es un grado flexible, brinda información y oportunidad a diferencia de la ley.
- **Acuerdos.-** Es un derecho o decisión tomada entre varias personas por un tribunal o asamblea, también se puede denominar a un tratado

entre empresas públicas o privadas, dando a conocer las obligaciones y derechos que tienen las partes. Se puede realizar de forma oral o escrita siempre que el consentimiento de los otorgantes sea válido y el objetivo seguro”. (pág. 84)

Este material fue elaborado con información tomada de: http://loft1571.serverloft.com/campuswp/index.php/3-2_caracteristicas-de-las-convocatorias/

La Convocatoria.- Es un documento elaborado por instituciones y empresas públicas o privadas, mediante la cual se invita o convoca a las personas para concursar. Es una comunicación por medio de un escrito, el cual convoca a los involucrados de un proceso.

Aspectos Generales:

La estructura del texto y modelo de hoja debe ser original y atractivo, que llame la atención al lector, el mensaje debe ser corto y claro, para que se entienda el objetivo de la lectura. Una de las características de la convocatoria es que debe dar una información precisa y clara sobre un determinado tema u orden del día a tratarse, lugar, día y hora. Se debe evitar textos largos que habitualmente no se leen. Debe ser enviado con el suficiente tiempo y hacer un acuerdo con una breve nota el propio día, en caso de urgencia se lo realizará en ese mismo momento”.

Características de la convocatoria

Este material fue elaborado con información tomada de: <http://loft1571.serverloft.com/campuswp/index.php/author/alejandra/page/15/>

“Las convocatorias son documentos mediante los cuales se publican las características de las vacantes

a ocupar en las dependencias y entidades públicas que están sujetas al Servicio Profesional de Carrera.

En la convocatoria se establece el puesto a concursar, el perfil académico requerido, la experiencia curricular y profesional, así como las capacidades gerenciales y técnicas que debe cubrir el aspirante, las funciones del puesto, la remuneración mensual, principalmente.

En la convocatoria se publica el perfil de vacante que se está concursando.

De igual manera, como parte de las convocatorias, se dan a conocer los temarios de estudio para que los aspirantes a ocupar la plaza correspondiente, tengan la orientación adecuada para su participación en el concurso”.

Según Carlos León, (2012): La convocatoria es un documento escrito que notifica o cita a determinadas personas integrantes de organizaciones legalmente constituidas para una reunión en la cual se trata temas concretos.

Se dirige a todos los integrantes de una empresa o solo a una parte de ellos, como puede ser el caso de la junta de accionistas.

Para iniciar una reunión es necesario convocar a los involucrados mediante un documento escrito para constancia de su asistencia lo cual debe ser realizado por la secretaria, la redacción de la convocatoria tiene un formato general que debe ser realizado correctamente cumpliendo una serie de requisitos.

(pág. 17-20)

Según Fernando Martínez, (2010): **“Los elementos de la convocatoria son:**

- Membrete de la empresa que hace la convocatoria
- Fecha, hora y lugar de la reunión
- Clase de reunión: ordinaria o extraordinaria
- Enviar con 48 horas de anticipación
- Orden del día
- Lugar y fecha de emisión de la convocatoria
- Firmas autorizadas

El Informe

Según Miguel Rojas, (2012): **“Es un documento administrativo mediante el cual se desarrolla minuciosamente un asunto determinado, a pedido del superior jerárquico o por iniciativa propia. Corresponde a quién brinda la información, proporcionarlo de la manera más clara, breve y completa. Puede ser presentado por una o varias personas. Lo más importante de este documento es que sirve, fundamentalmente, para tomar decisiones, y éstas deben ser las mejores, por lo tanto, el informe no solo debe ser veraz sino detallado”.**
(pág. 277)

2.2 Posicionamiento Teórico Personal

Luego de haber analizado la información documental que sustenta la idea de que los servicios que presten las Administraciones Públicas sean de calidad; y sus metas sean avanzar hacia la excelencia, de

acuerdo a los profundos cambios que se dan en el país, donde la planificación es una herramienta de gestión, con la participación activa de la ciudadanía y como ejercicio práctico de la honestidad, transparencia y servicios eficientes.

Desde el punto de vista legal, este Trabajo de Grado tiene nuevas directrices estatales de cambio que se admiten en la actualidad, destacando que el Estado y las instituciones de primera clase son quienes elaboran políticas de calidad, las que se efectúan con eficiencia, esta investigación se sustenta en la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 264, **“Señala las competencias de los Gobiernos Municipales y el ámbito de sus competencias y territorio, expedirán ordenanzas cantonales”**.

Considera además la “Ley Orgánica de Régimen Municipal en el Art. 63 numeral 1, señala que es atribución y deber del Concejo Municipal: **“Ejercer la facultad legislativa cantonal a través de ordenanzas; dictar acuerdos o resoluciones, de conformidad con sus competencias; determinar las políticas a seguirse y fijar las metas de la municipalidad”**, lo cual velará por el bienestar material de la sociedad.

Como parte principal de la investigación, se analizó los manuales que son medios de comunicación, los cuales permiten establecer información determinada sobre un tema de manera concreta y técnicas de cómo puede ser la información de una organización que contenga parámetros para un mejor desempeño.

Bajo este reconocimiento se diseñó un manual para la Actualización en la Redacción de Documentos Oficiales, elaborados por las Secretarías y Funcionarios del GAD de Antonio Ante, que apoyará a la capacitación de las autoridades, funcionarios y ciudadanía como instrumento de orientación para simplificar trámites y guiar procesos.

2.2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Este material fue elaborado con información tomada de:

Carta: Una carta es un medio de comunicación escrito por un emisor (remitente) y enviado a un receptor (destinatario). Normalmente, el nombre y la dirección del destinatario aparecen en el frente del sobre, y el nombre y la dirección del remitente aparecen en el reverso del mismo (en el caso de sobres manuscritos) o en el anverso (en los sobres impresos).

Ciencia: La ciencia (del latín scientia 'conocimiento') es el conjunto de conocimientos estructurados sistemáticamente. La ciencia es el conocimiento obtenido mediante la observación de patrones regulares, de razonamientos y de experimentación en ámbitos específicos, a partir de los cuales se generan preguntas, se construyen hipótesis, se deducen principios y se elaboran leyes generales.

Conocimiento: El conocimiento es la capacidad que posee el hombre de aprender información acerca de su entorno y de sí mismo. En el hombre tiene la propiedad de ser sensitivo o intelectual, a diferencia del de los animales que solo abarca el aspecto sensitivo.

Contexto: El término de contexto es ampliamente utilizado en nuestra lengua y nos permite referir a todo aquello que rodea tanto física como simbólicamente a un evento o acontecimiento, en tanto, es ello lo que nos permite interpretar y comprender un hecho dado, ya sea su contexto simbólico o material.

Comunicación: La comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto, implica la emisión de señales (sonidos, gestos, señas, etc.) con la intención de dar a conocer un mensaje.

Desempeño: Se denomina desempeño al grado de desenvolvimiento que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado. Así, por ejemplo, un trabajador puede tener buen o mal desempeño en función de su laboriosidad, una empresa puede tener buen o mal desempeño según la calidad de servicios que brinda en función de sus costos, una máquina tendrá un nivel de desempeño según los resultados obtenidos para la que fue creada, un estado tendrá un desempeño determinado según la concreción de las políticas que haya establecido quien esté en el gobierno, etc.

Desarrollo: Se entiende como desarrollo al avance en los niveles de crecimiento económico, social, cultural y político de una sociedad o país. Partamos de la idea de que desde la antigüedad, la humanidad ha tenido avances o ha progresado hacia lo que somos ahora.

Disciplina: Se conoce como disciplina a la capacidad que puede ser desarrollada por cualquier ser humano y que implica, para toda circunstancia u ocasión, la puesta en práctica de una actuación ordenada y perseverante, en orden a obtener un bien o fin determinado.

Documento: Un documento es toda aquella información contenida y registrada sobre cualquier soporte material y que es producido, recibido y conservado por las instituciones, organizaciones o personas, durante el desarrollo de sus actividades.

Eficiencia: La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser asimilado con el de fortaleza o el de acción.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia, que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar

un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

Funcionario: Es una persona que desempeña un empleo público. Se trata de un trabajador que cumple funciones en un organismo del Estado. Por ejemplo: “Un periodista denunció a tres funcionarios por amenazas”, “Funcionario bonaerense fue procesado por corrupción”, “Mi tío es funcionario del gobierno municipal”.

Informe: El concepto de informe, como derivado del verbo informar, consiste en un texto o una declaración que describe las cualidades de un hecho y de los eventos que lo rodean. El informe, por lo tanto, es el resultado o la consecuencia de la acción de informar (difundir, notificar).

Imagen: El concepto de imagen tiene su origen en el latín imago, y permite describir a la figura, representación, semejanza, aspecto o apariencia de una determinada cosa.

Legible: Legible por humanos o legibilidad humana de la frase inglesa "human readable" se refiere a la representación de información que puede ser naturalmente leída por humanos. En la mayoría de contextos, la representación alternativa de datos ante todo diseñados para la lectura por ordenadores. Los números que comúnmente acompañan a un UPC código de barra son una forma del concepto legible por humano presente en el código de barra.

Lenguaje: Se configura como aquella forma que tienen los seres humanos para comunicarse. Se trata de un conjunto de signos, tanto orales como escritos, que a través de su significado y su relación permiten la expresión y la comunicación humana.

Membrete: Nombre o título de una persona, oficina o corporación, estampado en la parte superior del papel de escribir.

Oficio: Es una comunicación escrita que suele estar vinculada a los asuntos de las administraciones públicas. Se trata de un documento que permite comunicar disposiciones, abrir consultas o llevar adelante distintas gestiones.

Ortografía: Del latín orthographia, la ortografía es el conjunto de normas que regulan la escritura. Forma parte de la gramática normativa ya que establece las reglas para el uso correcto de las letras y los signos de puntuación. La ortografía nace a partir de una convención aceptada por una comunidad lingüística para conservar la unidad de la lengua escrita.

Redacción: La palabra redacción proviene del término latino redactio y hace referencia a la acción y efecto de redactar (poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado con anterioridad). La redacción requiere de coherencia y cohesión textual. Dado que el orden de las palabras dentro de una oración puede modificar la intención del autor, es necesario que el redactor organice en su mente las ideas que desea trasladar al papel o a la computadora.

Referencia: Con origen en el latín referens, el concepto de referencia refiere al acto y consecuencia de señalar o referirse hacia algo o alguien. El verbo referir, por su parte, permite hacer mención al acto de dar a conocer una determinada cosa; organizar o conducir algo a cierto fin; o poner algo en relación con otro objeto o con una persona.

Secretaria: Significado etimológico de la palabra secretaria, del latín "secretum" es secreto. En Europa medieval los secretarios eran funcionarios estatales que guardaban información confidencial. Actualmente las secretarias y secretarios ayudan a sus jefes, ya se trate de puestos públicos o privados en todas las tareas administrativas, atienden consultas y llamados telefónicos, reciben y responden correspondencia de acuerdo a instrucciones de su jefe, manejan sus agendas y les brindan todo tipo de apoyo en su gestión, descomprimiendo

la tarea de quienes poseen altos cargos ejecutivos o de gobierno, teniendo los deberes como todo empleado, de fidelidad y confidencialidad en el desempeño de su tarea.

Sofisticación: Alguien sofisticado carece de naturalidad, es afectadamente refinado. También denota elegancia. Cuando este adjetivo se aplica a un sistema o a un mecanismo significa “técnicamente complejo o avanzado”.

Socialización: Se denomina socialización o sociabilización al proceso a través del cual los seres humanos aprenden e interiorizan las normas y los valores de una determinada sociedad y cultura específica. Este aprendizaje les permite obtener las capacidades necesarias para desempeñarse con éxito en la interacción social.

Técnicas: Una técnica es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de las ciencias, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación, de la investigación, o en cualquier otra actividad.

Teoría: Es un término que proviene del griego "theoria" que en el contexto histórico significaba observar, contemplar o estudiar, se refiere más bien a un pensamiento especulativo.

2.3. Interrogantes de investigación

1. ¿Cuáles son los problemas en la actualización de redacción de documentos oficiales realizados por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?
2. ¿Cuáles son los fundamentos técnicos que orientan el estilo de redacción de documentos oficiales?

3. ¿El diseño de un Manual Especializado en Normas de Actualización de Redacción permitirá optimizar la configuración de los documentos oficiales por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?

4. ¿La socialización de la propuesta a través de talleres de capacitación sobre la actualización de redacción de documentos oficiales, mejorará la atención y orientará el proceso de gestión en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?

2.4. Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
Es un proceso de composición para elaborar escritos de diferentes contextos: personales, sociales, culturales, profesionales.	Actualización de Redacción	Estilo Composición	<ul style="list-style-type: none"> • Ortografía • Redacción de textos • Párrafos • Vocabulario • Claridad • Comprensión • Puntuación • Brevidad
Es la expresión del lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soportes informáticos.	Documentos Oficiales	Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante	<ul style="list-style-type: none"> • Oficios • Actas • Circulares • Convocatorias • Memorandos • Informes • Certificados

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación propuesta responde a la consideración de Trabajo Factible, ya que constituye el desarrollo de una propuesta válida destinada a atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico, elaboración y desarrollo de un modelo operativo, viable para solucionar problemas de la realidad social, sustentada en una base teórica que sirva a los requerimientos o necesidades de buscar la actualización en la redacción de documentos oficiales por parte de las Secretarías y Funcionarios de los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

Seguidamente se detalla los tipos de investigación que sirvieron de base para el desarrollo de la investigación:

3.1.1. Investigación Documental o bibliográfica

Se investigó todas las clases de manuales, documentos, textos, libros, folletos, revistas, documentales de prensa e información de internet que se refiere al tema de investigación, lo cual se constituye como primera etapa que informa como las proposiciones existentes. Abasteció la información encontrada en documentos para establecer el marco teórico en base a ilustraciones y diversos autores, que permitió comparar criterios, observar diferentes enfoques, conocer conceptos, analizar

conclusiones y recomendaciones que facilitó la información para el desarrollo de este estudio.

3.1.2. Investigación de Campo

Se estableció en la recopilación de documentos redactados por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, como son: oficios, actas, memorandos, informes, convocatorias, correspondencias y certificados, lo cual facilitó determinar las falencias en cada uno de estos documentos para que mediante este trabajo de investigación se brinde la solución con técnicas de redacción actualizadas.

3.1.3. Investigación Descriptiva

Es la que estudia, analiza o describe la realidad presente en cuanto a hechos, situaciones y personas. Recoge todos los datos en relación a la base teórica programada, realizando un resumen de la información de forma clara, para luego presentar los resultados con el fin de obtener las difusiones específicas que aporten a la investigación del problema sobre la Desactualización en la Redacción de Documentos Oficiales por parte de las Secretarías y Funcionarios de los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

3.1.4. Investigación Explicativa

Esta investigación se realizó mediante la indagación de tipo explicativa porque trata de descubrir, establecer y explicar las relaciones causalmente funcionales que existen entre los departamentos estudiados

y sirve para explicar cómo, cuándo, dónde y por qué ocurre un fenómeno social, que se ha presentado en las diferentes oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, fenómeno estudiado con base en la realidad del problema planteado.

3.1.5. Investigación Propositiva

Esta investigación es de carácter propositivo porque se presentó una propuesta de solución al capacitar y actualizar en la redacción de documentos oficiales a las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

3.2. Métodos de Investigación

En la presente investigación se aplicó los siguientes métodos:

3.2.1. Método Deductivo

En esta investigación se aplicó el método deductivo, porque sirvió de mucho, primordialmente en los aspectos de escritura técnica, ya que las hipótesis y algunos modelos ejemplares, fueron analizados desde los aspectos más generales para relacionarlos de acuerdo a la forma específica y ser utilizados en orden cronológico, lo que sirvió para superar las falencias en la redacción de las Secretarías y Funcionarios del GAD de Antonio Ante.

Esto se aplicó en el Planteamiento del problema y en el diseño del Marco Teórico.

3.2.2. Método Analítico

Toda la información relacionada al trabajo de investigación, fue recopilada en base a los distintos métodos y razonada para que pueda ser entendida de manera clara.

3.2.3. Método Inductivo

Se siguió los pasos de este método con lo cual se obtuvo conclusiones generales, donde se consiguió aspectos exactos y específicos que se manejó para la tabulación y el estudio de información del análisis, también identificó las características y analizó primariamente los impactos de la propuesta (socialización y encuestas).

3.2.4. Método Estadístico

Permitió presentar los resultados a través de frecuencias, porcentajes y gráficos.

3.3. Instrumentos y Técnicas de Investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó la:

3.3.1 Encuesta

Es el instrumento que me permitió recopilar datos exactos mediante un cuestionario diseñado con preguntas que se dirigen a la muestra

representativa o a la población total. La encuesta se aplicó a las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

3.3.2 Observación

Se aplicó en la institución y particularmente a las Secretarías y Funcionarios de las diferentes oficinas en cuanto a los estilos de redacción que utilizan. La observación se la realizó para visualizar la existencia de falencias en los textos redactados internos y externos.

Instrumentos: Para llegar a la operatividad de las técnicas de investigación se aplicará un instrumento de recolección de datos como: cuestionario de la encuesta.

3.4. Población

Cuadro de las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

DEPARTAMENTOS	Número
Secretarías	10
Total	10

OFICINA	Númer
Funcionarios	9
Tota	9

3.5. Muestra

Como el número de Secretarías y Funcionarios es reducido no se aplicó el cálculo de la muestra y se trabajó con toda la población.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

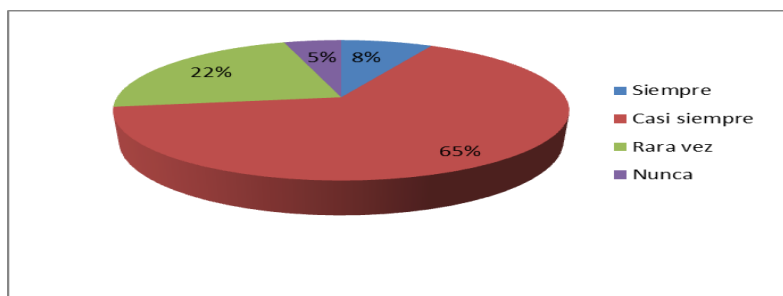
4.1. ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE.

1. ¿Los documentos que usted redacta los hace con corrección ortográfica?

TABLA 1

VARIABLE	F	%
Siempre	8	8%
Casi siempre	67	65%
Rara vez	23	22%
Nunca	5	5%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



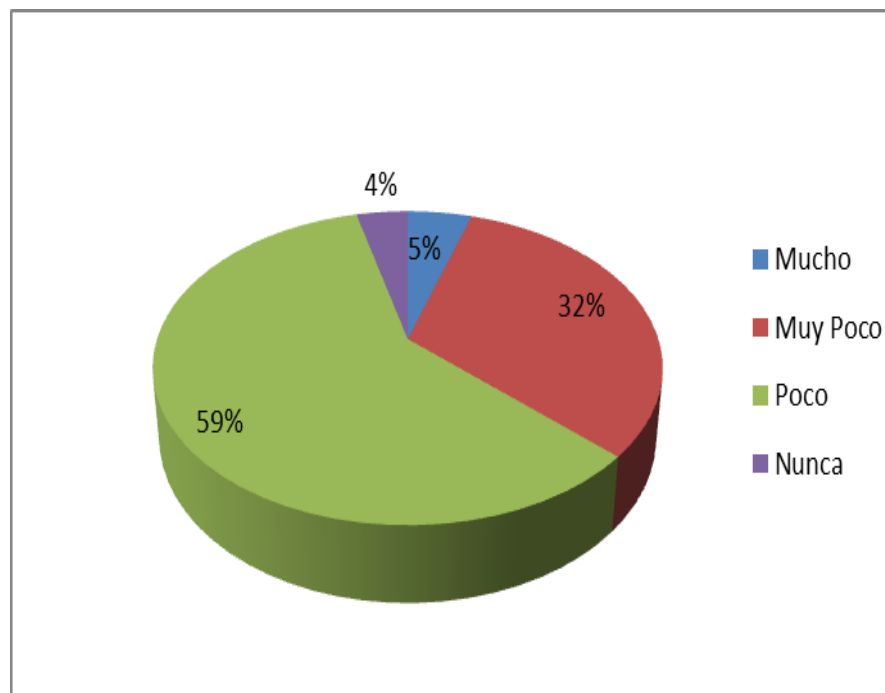
INTERPRETACIÓN.- La mayoría de Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado consideran que “casi siempre” redactan con corrección ortográfica todo tipo de documentos, lo que demuestra que tienen falencias ortográficas y necesitan ser capacitados.

2. ¿Conoce las últimas disposiciones para realizar un oficio?

TABLA 2

VARIABLE	F	%
Mucho	5	5%
Muy Poco	33	32%
Poco	61	59%
Nada	4	4%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- La mayoría de Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado nos dan a conocer que “muy poco” conoce de las últimas disposiciones para realizar un oficio y consideran que es necesario tener un manual actualizado de redacción para desempeñar sus funciones con eficiencia.

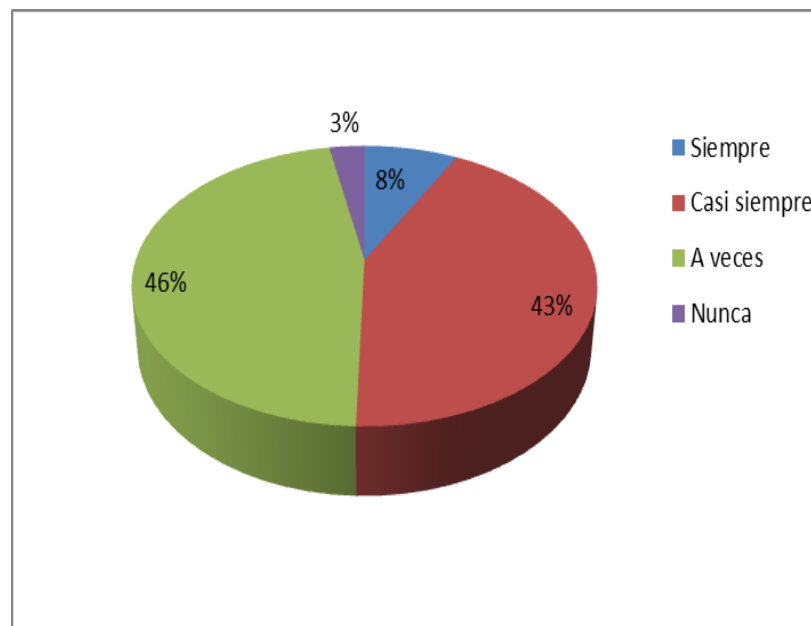
PREGUNTA 3

¿Al redactar documentos, tiene dificultad con la ortografía?

TABLA 3

VARIABLE	F	%
Siempre	8	8%
Casi siempre	44	43%
A veces	48	46%
Nunca	3	3%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- La mayoría de los encuestados consideran que al redactar documentos “a veces” tienen dificultad con la ortografía, por tal motivo, necesitan conocer las reglas ortográficas de manera urgente para no tener ningún inconveniente al momento de redactar.

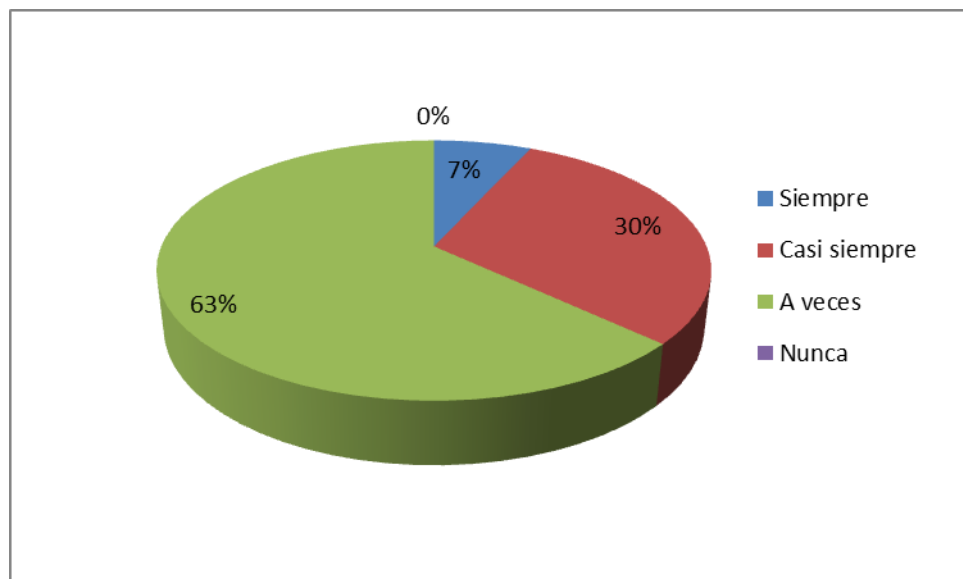
PREGUNTA 4

¿Aplica correctamente los signos de puntuación al redactar documentos?

TABLA 4

VARIABLE	F	%
Siempre	7	7%
Casi siempre	31	30%
A veces	65	63%
Nunca	0	0%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- Un alto porcentaje de Funcionarios y Secretarias “a veces” aplican correctamente los signos de puntuación, por lo que es necesario, socializarles mediante un manual actualizado en el que se informen las reglas de puntuación y logren aplicar correctamente cada signo de puntuación.

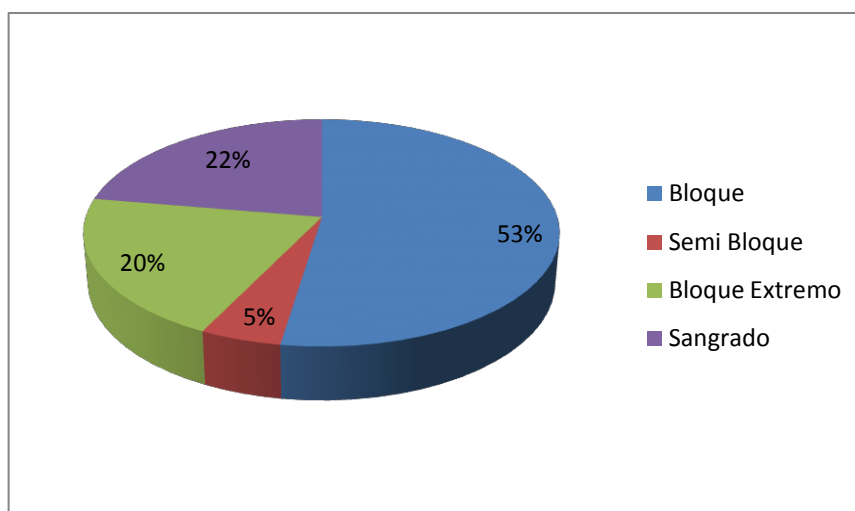
PREGUNTA 5

¿Qué estilos utiliza usted para redactar documentos?

TABLA 5

VARIABLE	F	%
Bloque	54	53%
Semi Bloque	5	5%
Bloque Extremo	21	20%
Sangrado	23	22%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- La mayoría de los encuestados redactan con el estilo “bloque”, se considera indispensable que conozcan el tipo de estilo que deben utilizar de acuerdo al documento que redacten.

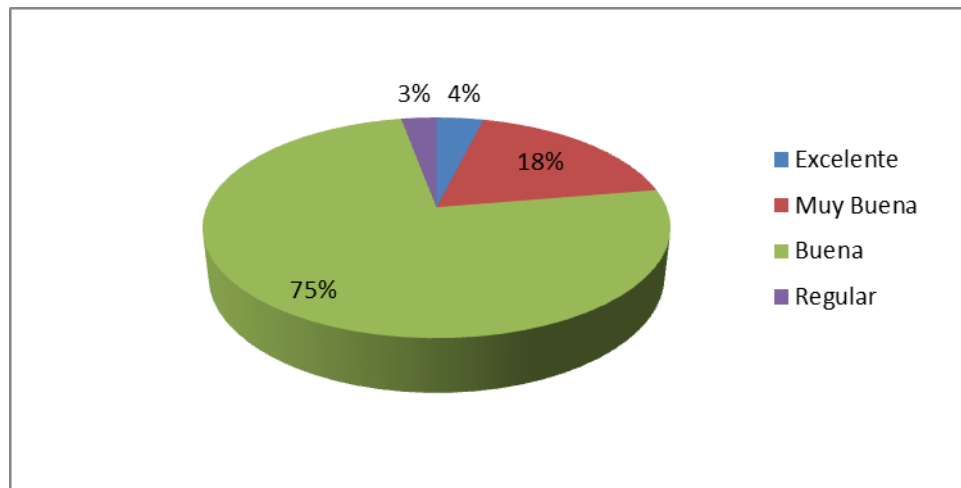
PREGUNTA 6

¿Qué habilidad tiene en el manejo de las normas ortográficas?

TABLA 6

VARIABLE	F	%
Excelente	4	4%
Muy Buena	19	18%
Buena	77	75%
Regular	3	3%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- Un alto porcentaje de encuestados se califican con “buena”, esto nos dice que no saben manejar claramente las normas ortográficas en los textos que redactan, por lo que se considera que el personal debe capacitarse en el manejo de las normas ortográficas.

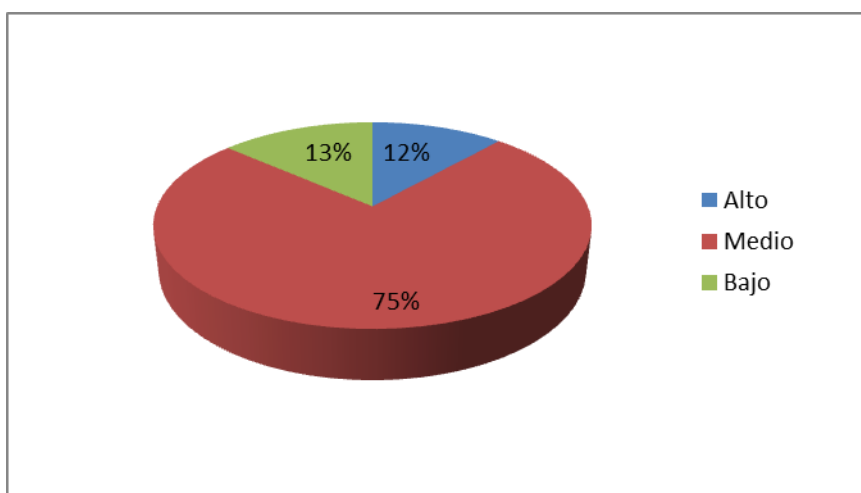
PREGUNTA 7

¿Qué grado de dificultad tiene usted al redactar?

TABLA 7

VARIABLE	F	%
Alto	12	12%
Medio	77	75%
Bajo	14	13%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- El grado de dificultad que tienen la mayoría de Secretarías y Funcionarios al redactar documentos es “medio”, por tal razón, se considera que deben tener un manual de redacción de documentos en el cual se capaciten y obtengan un nivel alto de redacción.

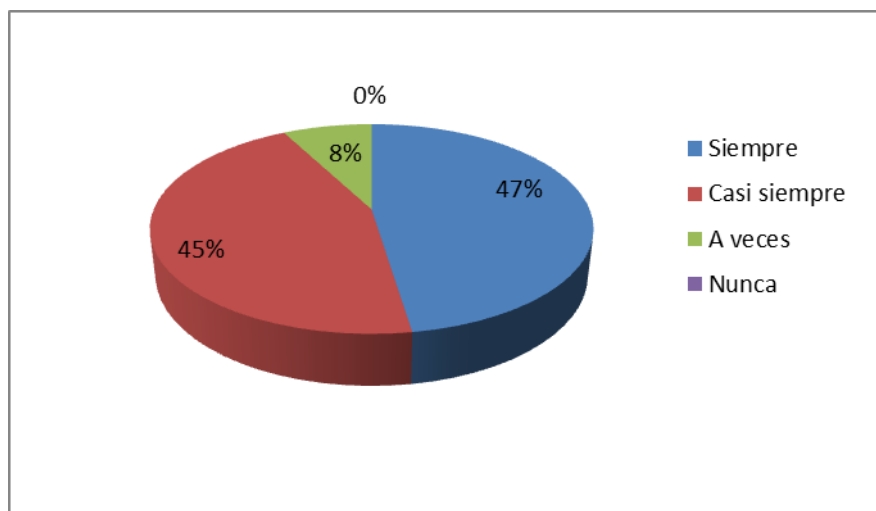
PREGUNTA 8

¿Cree usted que una buena redacción ayuda a satisfacer las necesidades de quien lo requiere?

TABLA 8

VARIABLE	F	%
Siempre	49	47%
Casi siempre	46	45%
A veces	8	8%
Nunca	0	0%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- La mayoría de Funcionarios y Secretarías manifiestan que “siempre” una buena redacción satisface la necesidad de quien lo requiere, lo cual permite que deben informarse sobre las técnicas de redacción para obtener satisfacción del usuario.

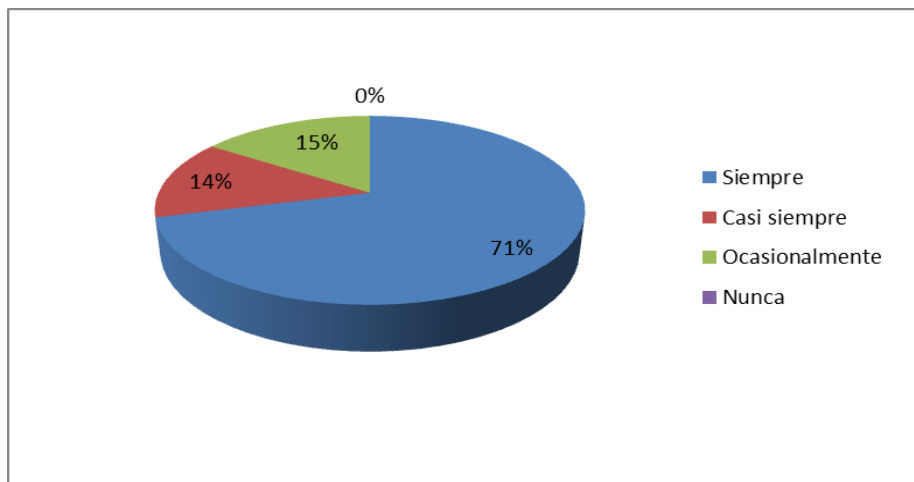
PREGUNTA 9

¿Cree usted que los procesos de redacción mejoran la calidad de atención?

TABLA 9

VARIABLE	F	%
Siempre	73	71%
Casi Siempre	14	14%
Ocasionalmente	16	15%
Nunca	0	0%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- La mayoría de encuestados dicen que “siempre” la redacción mejora la calidad de atención, esto significa que las Secretarías y Funcionarios deben redactar correctamente mediante la actualización en la redacción de documentos.

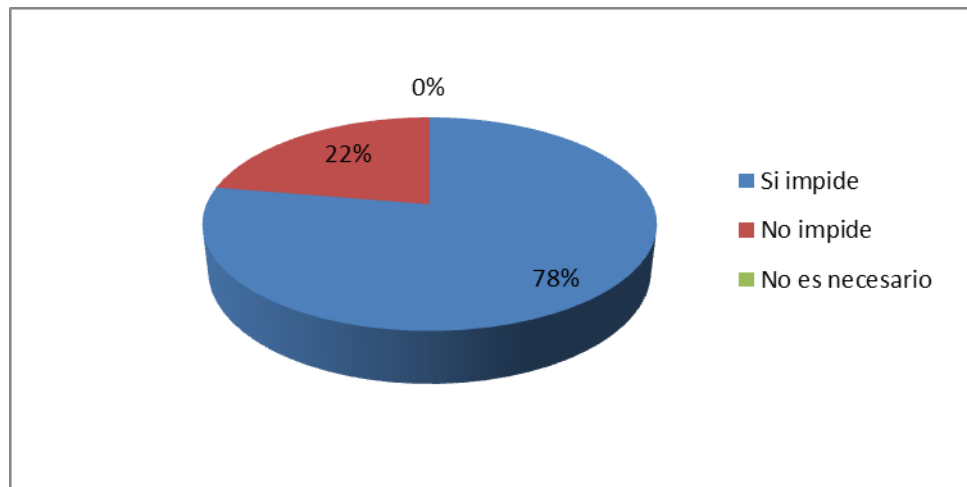
PREGUNTA 10

¿Cree usted que la falta de conocimiento en normas ortográficas impida tener una excelente redacción?

TABLA 10

VARIABLE	F	%
Si Impide	80	78%
No Impide	23	22%
No Es Necesario	0	0%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- Un alto porcentaje de Secretarías y Funcionarios dicen que “sí impide” tener una buena redacción, el desconocer las normas ortográficas, por lo que es muy indispensable conocer cada una de ellas y ponerlas en práctica en cada texto redactado.

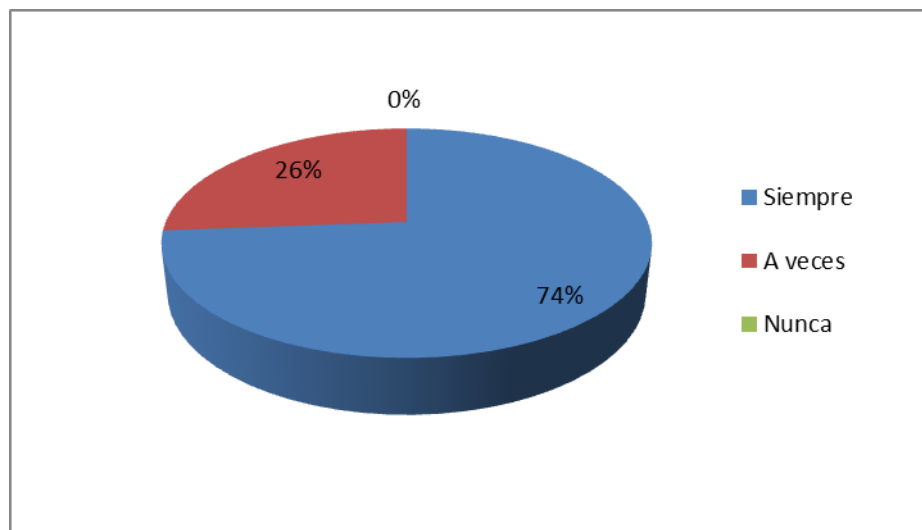
PREGUNTA 11

¿Es necesario para usted tener un amplio conocimiento de vocabulario para redactar?

TABLA 11

VARIABLE	F	%
Siempre	76	74%
A veces	27	26%
Nunca	0	0%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- Un alto porcentaje de encuestados dicen que deben tener un amplio conocimiento de vocabulario, por tal motivo, es indispensable realizar el manual de redacción, el cual proporcione un vocabulario amplio para las Secretarías y Funcionarios.

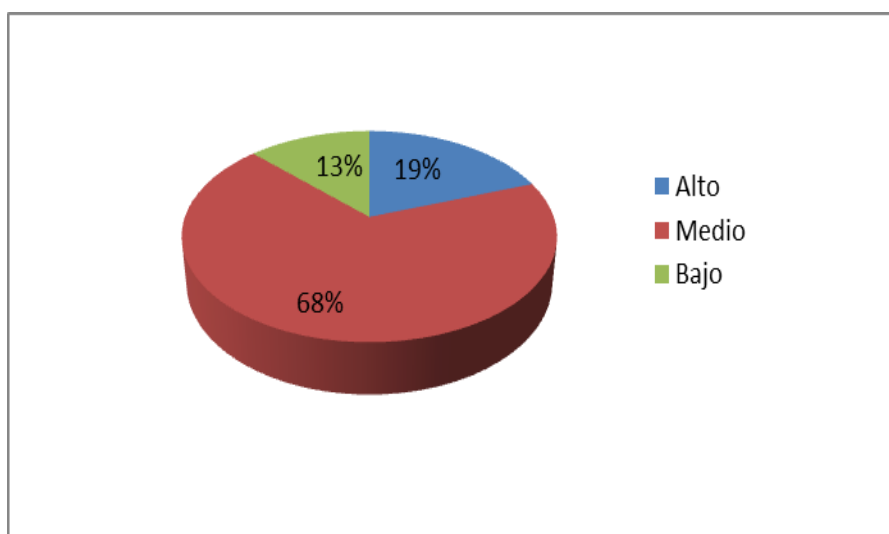
PREGUNTA 12

¿Qué dificultad tiene al redactar párrafos?

TABLA 12

VARIABLE	f	%
Alto	20	19%
Medio	70	68%
Bajo	13	13%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- La mayoría de Funcionarios coinciden en que tienen un nivel “medio” al redactar párrafos, lo que significa una pérdida de tiempo y textos mal redactados, por lo cual es necesario que conozcan las técnicas para redactar.

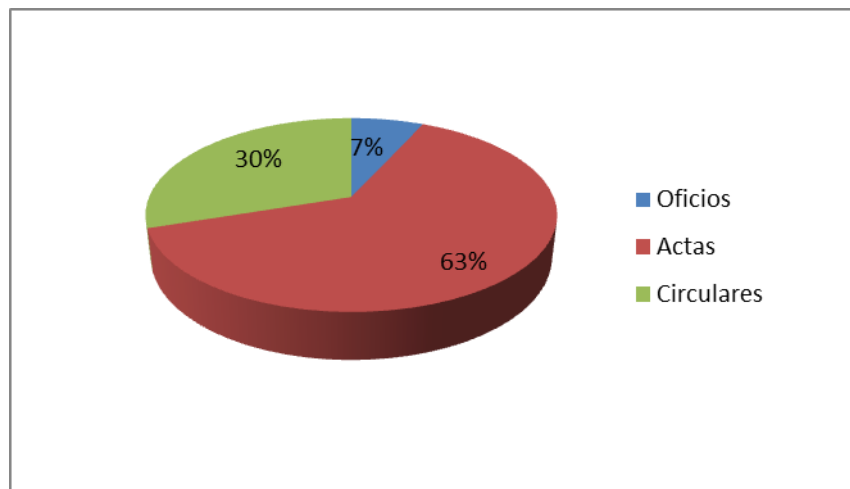
PREGUNTA 13

¿Cuál de estos documentos le es más difícil redactar?

TABLA 13

VARIABLE	F	%
Oficios	7	19%
Actas	65	68%
Circulares	31	13%
TOTAL	103	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Antonio Ante
Elaborado: Torres Valencia Ana Cristina



INTERPRETACIÓN.- Un alto porcentaje de las Secretarías y Funcionarios consideran que tienen dificultad de redactar “actas” porque casi nunca les han capacitado y les gustaría obtener un manual, el cual les permita capacitarse sobre redacción.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 1.** Se concluye que en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, la mayoría de Secretarías y Funcionarios, desconocen en su mayoría las reglas ortográficas y las actualizaciones en el campo de redacción, motivo por el cual tienen falencias al redactar documentos.
- 2.** Se determina que las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante no poseen un amplio conocimiento de vocabulario, motivo por el cual los documentos redactados tienen mucha redundancia.
- 3.** Se evidencia que en su mayoría utilizan corrección ortográfica del ordenador para redactar todo tipo de documentos, lo cual no debería ser así, porque se pierde la agilidad y cuando no hay la herramienta de corrección existen faltas ortográficas y concordancia en los párrafos.
- 4.** Se concluye que no conocen los tipos de redacción, por lo tanto, no utilizan correctamente los estilos que están vigentes.
- 5.** Se colige que el trabajo de investigación es indispensable para obtener una excelente redacción en los documentos elaborados por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

5.2. Recomendaciones

Luego de citar las conclusiones, se recomienda:

1. A las Secretarías y Funcionarios del GAD de Antonio Ante que deben actualizarse en la Redacción de Documentos mediante talleres y ejercicios prácticos para obtener documentos de calidad.
2. A las Secretarías y Funcionarios del GAD de Antonio Ante que la redacción deben hacerla con claridad para llamar la atención al lector y su comprensión.
3. Que Las Secretarías y Funcionarios del GAD de Antonio Ante deben conocer y dominar las reglas ortográficas que apliquen en la redacción de documentos, para ofrecer una buena imagen personal e Institucional.
4. Que al redactar documentos, las Secretarías y Funcionarios del GAD de Antonio Ante deben tener normas de concordancia entre las oraciones que conforman los textos, para que los párrafos sean comprendidos por el lector.
5. Que las Secretarías y Funcionarios del GAD de Antonio Ante deben recibir talleres de actualización mediante la socialización del Manual de Actualización en Redacción de Documentos Oficiales.

5.3. Interrogantes de investigación

1. **¿Cuáles son los problemas en la actualización de redacción de documentos oficiales realizados por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?**

Dentro de los problemas detectados se pueden mencionar la falta de conocimiento de las últimas normativas de redacción para mejorar la comunicación escrita; su falta de estilo, lo que da lugar a dobles interpretaciones; mal servicio a la colectividad; incapacidad de comunicar el pensamiento con claridad y corrección, esto hace que no se transmita con nitidez y de acuerdo con las normas gramaticales del idioma.

2. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que orientan el estilo de redacción de documentos oficiales?

Teóricamente se fundamenta en la Redacción Oficial, como técnica de comunicación lingüística, lógica y psicológica, que se utiliza en los organismos estatales para contribuir a la función de administrar, que les compete a las autoridades y facilitar la prestación de servicios a la colectividad.

3. ¿El diseño de un Manual Especializado en Normas de Actualización en Redacción permitirá optimizar la configuración de los documentos oficiales por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?

La optimización y la configuración de los documentos oficiales por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio permitirán desarrollar un estilo propio con el cual se expresan los pensamientos que permiten ponerse en contacto entre los funcionarios de la administración pública y la colectividad cuya utilidad radica en dar o recibir información, acatar órdenes, disposiciones, dar aperturas a sugerencias, comunicar resoluciones, pedir o dar colaboración.

4. ¿La socialización de la propuesta a través de talleres de capacitaciones sobre la Actualización de Redacción de Documentos Oficiales, mejorará la atención y orientará el proceso

de gestión en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?

La socialización de un Manual Especializado en Normas de Actualización de Redacción permitirá optimizar la configuración de los documentos oficiales por las Secretarías y Funcionarios, acogiendo normas técnicas, aspectos formales como estructura, pulcritud, tipo de tinta y papel, aspectos gramaticales como la puntuación, acentuación, ortografía y gramática, aspecto normal como la cortesía, diplomacia, serenidad, comprensión, discreción y el estilo sobrio, claro, natural, preciso y creativo para servir con calidad y eficiencia a los usuarios.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la propuesta

“MANUAL DE ACTUALIZACIÓN EN REDACCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES ELABORADOS POR LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE, PROPUESTA ALTERNATIVA”.

6.2. Justificación e Importancia

En la actualidad, con el acelerado avance de la tecnología, la escritura es la herramienta de comunicación más utilizada, sobre todo, en el ámbito de los Gobiernos Descentralizados. Lo incoherente es que, con el avance de las comunicaciones, se escribe más, pero no se lo hace mejor que antes. La premura y la frecuencia de estas comunicaciones hacen que poco a poco se vayan perdiendo de vista las normas de redacción, que finalmente provocan que las comunicaciones no logren cumplir con sus objetivos. Resulta fundamental entonces que tanto el personal jerárquico, como los profesionales y técnicos que forman parte de una organización, sean capaces de transmitir sus ideas por escrito con eficacia.

De allí que es importante establecer las normas para el uso, redacción y remisión de comunicaciones escritas a través de documentos oficiales que se generan en el interior de la Municipalidad, unificando criterios, a efecto de que el flujo de documentos sea adecuado, que

contribuya a la implementación de buenas prácticas de gestión, que permitan la unidad y coherencia interna de los criterios que sustentan la toma de decisiones en el Gobierno Descentralizado de Antonio Ante, y así promover la claridad y fluidez de las comunicaciones internas y racionalizar el empleo de la documentación como parte de los trámites internos.

Bajo este reconocimiento, un Manual de actualización en la redacción de documentos oficiales, es un recurso de gestión valioso que permite grandes beneficios a los usuarios y empleados, y como Institución Pública brinda una buena imagen al contar con un personal capacitado en técnicas, normas, comprensión y agilidad en redactar documentos oficiales, lo que redundará en la eficiencia de la atención al realizar trámites.

En este contexto, la correcta aplicación de la redacción es elemental en la profesión de toda secretaria, porque la adecuada expresión escrita requiere del conocimiento de técnicas y procedimientos de redacción que eviten las faltas más comunes, de manera que quien escribe pueda organizar adecuadamente sus ideas y provocar convencimiento. Además de llevar concordancia con las normas especiales en gestión pública, unificando criterios para la redacción de documentos oficiales como: oficios, memorandos, resoluciones, actas, convocatorias, informes, entre otros. Busca también, generar la claridad de las comunicaciones escritas dirigidas por las diferentes dependencias y departamentos de la citada entidad pública.

6.3. Fundamentación teórica

6.3.1. Funciones de la secretaria en la actualidad

Según Rafael Morgan, (2012): **“En la actualidad la función secretarial exige una preparación técnica,**

experiencia profesional, y sobre todo, una vocación que le permita a la persona que ejerce, realizarse profesionalmente y contar con ciertas características que le ayudarán a ser eficiente y humana”. (pág. 85)

Según María Quiroz, (2009): **“El trabajo administrativo que realiza cada secretaria, puede ser diferente dependiendo del tipo de actividad a la que está dedicada la empresa, la amplitud del negocio, la forma jurídica de la institución, entre otros factores”. (pág. 18)**

La secretaria de hoy constituye la imagen de la empresa o institución, por lo tanto, es el pilar fundamental en las actividades de la oficina; ya que es la persona que conoce toda la información y movimiento de documentos de la entidad en la cual trabaja, contribuye directamente con sus jefes en forma reservada, minuciosa y emprendedora, asumiendo inclusive mayores responsabilidades con creatividad y confianza.

En forma general, las funciones administrativas que las secretarias suelen desempeñar son:

Este material fue elaborado con información tomada de: <http://hallarevidencia.wordpress.com/elementos-de-secretariado/>

- **Recibe, lee y distribuye el correo de entrada de su departamento.**
- **Redacta correspondencia de trámite o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y despacho.**
- **Busca informaciones pertinentes de la empresa.**

- **Realiza tareas administrativas elaboradas, aplicando instrucciones recibidas al efecto (estadísticas, cuadro de mando del departamento, etc.).**
- **Eventualmente, participa en las reuniones del departamento y redacta los informes y actas correspondientes”.**

Hoy en día, las secretarias asumen muchos cambios laborales ya que trabajan para más personas y con gran variedad de funciones, es muy raro que la secretaria manipule información de un solo jefe o director. En la mayoría de empresas sean estas públicas o privadas han sustituido el nombre de secretaria por asistente administrativa, lo cual significa que no se deben a un solo jefe sino a varios, y debe realizar todas las tareas que le asignan cada uno de ellos.

Una secretaria necesita ser capacitada con frecuencia para que esté renovada en la modernización que se proporciona de manera perenne y cumpla sus tareas de forma actualizada y eficiente, que las actividades a realizar no contengan errores para evitar los llamados de atención por los jefes.

En años pasados no tenía mucha importancia el escribir correctamente, pero hoy el redactar bien no es suficiente, debe dominar computación e inglés, organizar agendas, atender llamadas telefónicas y lo principal ganarse la confianza del jefe.

Los conocimientos básicos de gran importancia que debe dominar una secretaria para cumplir con eficiencia su trabajo son: redactar correctamente, conocer idiomas, manejar los paquetes básicos de informática, entre otros; los cuales son un valor agregado a su vida laboral para que trabaje en equipo, resuelva conflictos, gestione solicitudes y tome decisiones con criterio formado.

6.3.2. Procedimientos para la elaboración y el uso de documentos oficiales en el Gobierno Descentralizado del Cantón Antonio Ante

Los Gobiernos Provinciales y Cantonales tienen importantes retos para satisfacer a la ciudadanía, cursan por cambios de modernización, lo cual es un entorno confuso dentro de lo económico, tecnológico, cultural, político y social. Los ciudadanos buscan una administración que sea inteligente, flexible, adecuada, capaz de asumir dificultades y corregir errores, que tengan experiencia en los cargos a desempeñar para obtener resultados garantizados. En respuesta a estos retos, el Gobierno Descentralizado del Cantón Antonio Ante busca:

- Proporcionar servicio público, inspirado en objetivos y orientado a resultados.
- Estar orientado a la diversidad de grupos de interés y del conocimiento.
- Estar adaptado a la sociedad, y al entorno en general, flexible y anticipado.
- Ser democrático y participativo, con valores políticos y ética pública.
- Ser competitivo, flexible y adaptativo.
- Ser equilibrado en los servicios que asume entre sus competencias.
- Ser una organización inteligente, que innova y aprende.

Exige diferentes proyectos en la organización, cultura, función y estructura pública, las estrategias en los procesos de decisión, la gestión

de financiamientos para la creación de obras, actualización en los sistemas tecnológicos, todo ello enmarcado en una apropiada y eficaz gestión de procedimientos para la elaboración y el uso de documentos oficiales que buscan establecer normas que unifiquen criterios para la redacción, emisión y uso de documentos oficiales, que permitan mejorar la fluidez de las comunicaciones cursadas por los diferentes Departamentos y Unidades Orgánicas, contribuir con celeridad y oportunidad en trámites y documentos, e identificar claramente la procedencia de las comunicaciones escritas elaboradas en el Gobierno Municipal de Antonio Ante. Una visión de procesos orientados a la prestación y difusión adecuada de servicios, encaminadas al desarrollo de su estrategia comunicacional, en términos de procesos, en base a información relevante y aplicando sistemas de gestión de la calidad.

Tomando en cuenta que los documentos oficiales, son también públicos, elaborados, usados, cursados y emitidos por las unidades orgánicas y departamentos, revestidos por las formalidades protocolarias de los documentos escritos.

6.3.3. Presentación formal de Documentos Oficiales

La presentación impresa de los documentos oficiales debe cumplir los siguientes parámetros:

Este material fue elaborado con información tomada de:
www.tmt.gob.pe/descargar.php?file=1_2014_TMT-GG-GAL.pdf.

- **Papel bond A4 de 75 gr.**
- **Márgenes de 3 cm. por cada lado.**
- **El texto será redactado en letra Arial 12 y los pies de página**

con Arial 8.

- El espacio anterior será de interlineado tipo sencillo.
- Cuando el documento tenga más de una hoja debe numerarse en el margen inferior derecho.
- Cuando en el texto existan citas textuales y referencias deben hacerse en letras cursivas y comillas.
- Toda referencia bibliográfica debe hacerse según las normas APA.
- Para el encabezado de los documentos oficiales, se consignará en el margen izquierdo de su encabezado el sello de la entidad, como el órgano o unidad que lo emite, en el mismo encabezado se consignarán las denominaciones oficiales del año para el sector público.
- Se codificará según siglas de documentos oficiales, las mismas que irán con subrayado y negrilla, siguiendo parámetros como: tipo, número, año, siglas del Departamento o Jefatura.
- Para la identificación de documentos oficiales se debe seguir lineamientos establecidos bajo las ordenanzas.
- Para la elaboración de los contenidos de los Documentos Oficiales debe identificarse el tipo y redactarse según protocolos institucionales.
- En la parte final de los Documentos Oficiales debe observarse la identificación y la firma, en caso de que hubiera documentos adjuntos debe escribirse la frase se adjunta e indicar el número

de hojas”.

6.3.4. El Manual

Según Rexford Gibson, (2009): **“Los manuales son instructivos donde se encuentran reglas y normas que coordinan y controlan las actividades del recurso humano. Los manuales son materiales documentales en donde se encuentra investigaciones ordenadas que ayudan a la organización como: antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, funciones entre otros. De manera sistemática ordenada que ayudan a desarrollar de mejor manera los trabajos en cada uno de los departamentos de forma eficaz y eficiente, por lo cual, debe concebirse de forma sencilla, atractiva a la vista y sobre todo con información actualizada”.**
(pág. 79)

Con la elaboración de un manual se conoce los instructivos indispensables para desarrollar una actividad de manera eficiente y en corto tiempo, aprovechando los recursos disponibles, brindando una buena imagen institucional y personal que permita satisfacer la necesidad del usuario.

Elaboración de un Manual

Este material fue elaborado con información tomada de:
<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>

“La elaboración del Manual es la etapa más sencilla

pero laboriosa de la metodología, su finalidad es la creación del documento final bajo lineamientos claros y homogéneos, utilizando para ello un lenguaje sencillo que logre la comprensión y la adecuada aplicación de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos de la organización. Debe evitarse el uso de tecnicismos exagerados a menos de que se trate de un manual específico para una tarea de tipo técnico.

Dentro de la elaboración del manual es importante incluir las conclusiones y recomendaciones que ayuden a facilitar la interpretación del contenido del mismo”.

Los manuales para que sean comprendidos de manera rápida y sin complicaciones, deben ser redactados de manera clara y con términos conocidos, ya que es un facilitador para el conocimiento del usuario que debe aplicar en su vida laboral e incluso personal.

Clasificación de los Manuales

Este material fue elaborado con información tomada de:
<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>

“La clasificación de los Manuales puede resumirse en Generales y Específicos, siendo los Generales aquellos que contienen información de aplicación universal para todos los integrantes de la organización; y, Específicos los que su contenido está dirigido directamente hacia una área, proceso o función particular dentro de la misma”.

Al crear un manual se debe seleccionar el personal a quién se dirige para que sea utilizado de manera eficiente, facilitando a los individuos el uso del mismo.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Mejorar la redacción de documentos oficiales elaborados por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Fortalecer los conocimientos en la redacción de documentos oficiales que elaboran las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, para que se perfeccionen y sean competentes en el desempeño de su función.
- Aprovechar las nuevas técnicas de redacción oficial para que el trabajo que desarrollen en las oficinas sea eficiente y presten un mejor servicio a los usuarios.
- Dotar de una base de documentos a cada departamento, la cual les permita tener nuevos conocimientos y desempeñarse con mayor efectividad
- Alcanzar una redacción correcta en los diferentes textos de circulación corriente en el ámbito de la empresa, siguiendo los lineamientos, reglas, normas, etc.
- Lograr el conocimiento necesario para controlar y corregir los

textos redactados en los diferentes departamentos de la Institución, o los realizados por pasantes y personal nuevo.

6.5. Ubicación Sectorial Y Física

Sectorialmente las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, se enmarcan dentro de un trabajo de desarrollo para el Cantón y por ende para la ciudadanía.

En cuanto al espacio las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, cuentan con mobiliarios y equipamiento informático básico lo cual les permite laborar en un ambiente adecuado.

6.6. Desarrollo de la Propuesta

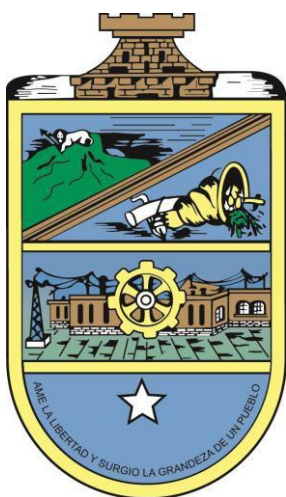
La Propuesta elaborada por la investigadora, que se presenta a continuación, está desarrollada como un Manual para actualizar la redacción de Documentos Oficiales elaborados por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, aspira a que se constituya en un documento de utilidad práctica y funcional para generar una visión dinámica de cambio, mediante un sistema eficiente de comunicaciones para prestar servicio a la colectividad.



“MANUAL DE ACTUALIZACIÓN EN REDACCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES ELABORADOS PARA LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE”.



VALORES INSTITUCIONALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE



- EFICIENCIA
- TRANSPARENCIA
- COMPROMISOS
- CALIDAD DE SERVICIOS
- ÉTICA PROFESIONAL
- EQUIDAD
- RESPONSABILIDAD
- HONRADEZ
- APERTURA AL CAMBIO

Existen varios retos por cumplir pero solo se lograrán con el trabajo en conjunto.

MISIÓN

Promover el desarrollo integral de la comunidad Anteña, brindando servicios eficientes y de calidad, enmarcados en la participación, equidad y transparencia.

Tomado de www.antonioante.gob.ec/web/?page_id=38

VISIÓN

El Gobierno Municipal de Antonio Ante será una institución promotora del desarrollo local, con una amplia cobertura de servicios de calidad, transparente y participativa, que sustentará su gestión en la responsabilidad ciudadana y el mejoramiento continuo, con el respaldo de autoridades, servidores comprometidos, convirtiéndose en un referente en el ámbito nacional.

Tomado de www.antonioante.gob.ec/web/?page_id=38

“El servir al pueblo anteño, conformado por niños, adultos y ancianos de corazón noble, solidarios y caritativos, es una gran satisfacción”.



INTRODUCCIÓN

Con la intención de contar con un gobierno dinámico y activo que brinde respuestas inmediatas a las necesidades actuales, en relación a las actividades modernas que implementó la actual Administración, tiene la obligación de actualizar los procesos de trabajo y sus funciones, frecuentando siempre llegar a ofrecer un servicio ligero y de calidad en los lugares donde se encuentra la secretaría. Es una obligación participar con cada uno de los departamentos o áreas de la Administración Pública Municipal con el fin de que el trabajo realizado contribuya a la máxima satisfacción de la ciudadanía Anteña.

El Manual de Actualización en Redacción de Documentos Oficiales para las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante constituye un instrumento técnico administrativo, que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales, es fuente de consulta sobre la forma escrita, ordenada y exacta a una expresión o un pensamiento que permita establecer una comunicación sencilla y eficaz a través del uso de términos claros y concisos, contiene en detalle las comunicaciones oficiales breves, urgentes, de carácter legal y formal de cada área de trabajo y las responsabilidades de cada puesto, así como las especificaciones de la correcta redacción de los mismos.

Este Manual es un instrumento permanente, el cual facilitará el cumplimiento de las actuales normas en redacción de documentos a los Funcionarios y Secretarías del GAD de Antonio Ante.



Fuente:https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Establecer las normas para el uso, redacción y remisión de comunicaciones escritas a través de documentos oficiales que se generan en el interior del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Antonio Ante, señalando criterios a efecto de que el flujo de documentos sea adecuado.



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9#tbm=isch&q=trabajo+en+equipo

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Contribuir a la implementación de buenas prácticas de gestión que permitan la unidad y coherencia interna de los criterios que sustentan la toma de decisiones en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Antonio Ante.
- Promover la sencillez y claridad en las comunicaciones internas y externas.
- Organizar los documentos ya que son parte importante de los trámites internos y externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Antonio Ante.



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9#tbm=isch&q=trabajo+en+equipo

COMUNICACIONES OFICIALES



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=comunicação+C3%B3n+oficial&imgdii=_

COMUNICACIONES BREVES

COMUNICACIONES FORMALES

COMUNICACIONES LEGALES

CUALIDADES EN EL ESTILO DE REDACCIÓN



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=ejecutiva&imgdii=_



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=ejecutiva&imgdii=_

REGLAS PARA REDACTAR CORRECTAMENTE

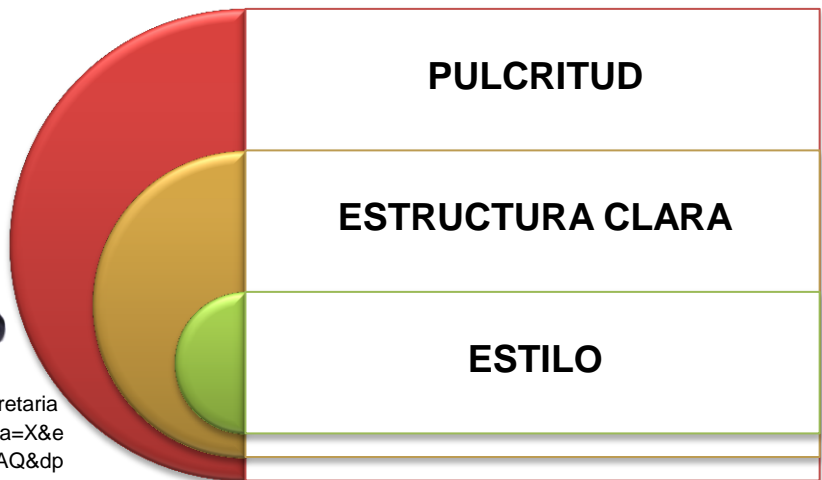
- ✓ Prefiera las palabras simples a las compuestas.
- ✓ Use palabras concretas y no abstractas.
- ✓ No repita la misma palabra en la misma frase.
- ✓ Evite las palabras y explicaciones inútiles.
- ✓ No use demasiado los adjetivos, más aun los que no añaden nada a lo que se quiere decir.
- ✓ Asegúrese del significado exacto de las palabras que escribe.
- ✓ Consulte el diccionario y aumente su vocabulario a través de las lecturas.
- ✓ Ponga las oraciones principales al inicio del escrito.
- ✓ Sea breve.
- ✓ Utilice títulos y subtítulos, que ayudan a comprender mejor el trabajo escrito.
- ✓ Utilice lo más a menudo posible el punto aparte.
- ✓ No se aparte del tema que está escribiendo.
- ✓ Escriba con expresividad.
- ✓ Procure tener un estilo personal propio.
- ✓ Como última tarea, haga una cuidadosa revisión ortográfica y de estilo del trabajo escrito.

Tomado de Martha Flores y Mélida Inuca (pág. 36,37)

ASPECTOS FORMALES EN LA CORRESPONDENCIA OFICIAL



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dp=0.9#tbn=isch&q=ejecutiva&imgdii=_

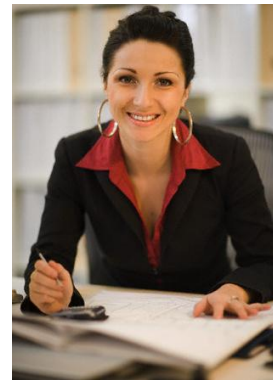


ASPECTOS GRAMATICALES A CONSIDERAR EN LA CORRESPONDENCIA OFICIAL



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dp=0.9#tbn=isch&q=ejecutiva&imgdii=_

ASPECTOS NORMALES EN LA CORRESPONDENCIA OFICIAL



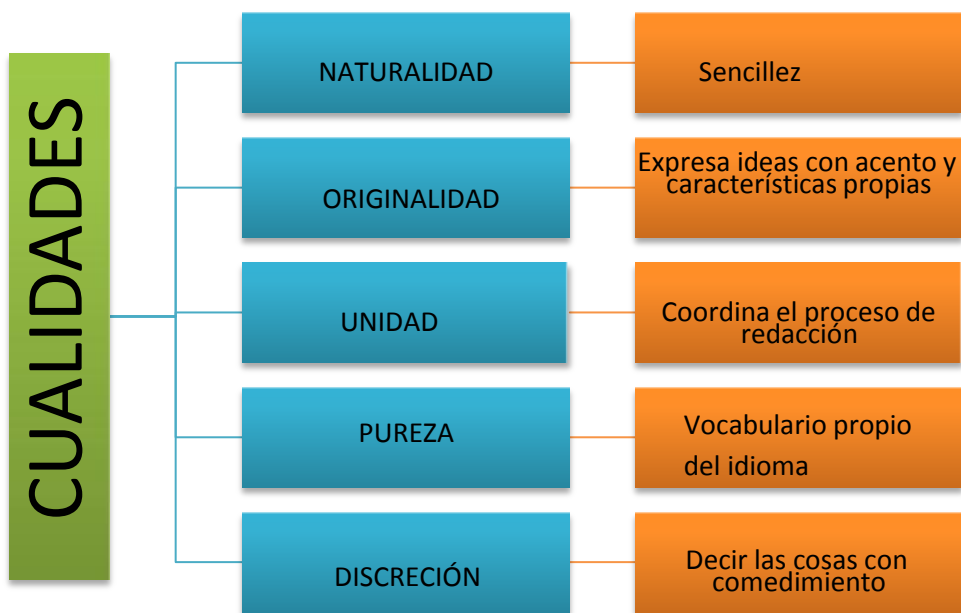
Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretaria&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dp=0.9#tbn=isch&q=ejecutiva&imgdii=_

ESTILOS EN LA REDACCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA OFICIAL



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretaria&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dp=0.9#tbn=isch&q=trabajo+en+equipo&imgdii=_

CUALIDADES DEL ESTILO EN LA REDACCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA OFICIAL



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=trabajo+en+equipo&imgdii=_

CLASIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

COMUNICACIONES BREVES O URGENTES

- TARJETAS
- ESQUELAS
- MEMORANDOS

COMUNICACIONES FORMALES

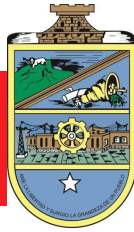
- OFICIOS
- SOLICITUDES
- CERTIFICADOS
- INFORMES

COMUNICACIONES DE CARÁCTER LEGAL

- CONTRATOS
- CONVOCATORIAS
- ACTAS
- ACUERDOS
- DECRETOS
- RESOLUCIONES
- ORDENANZAS



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=ejecutivas&imgdii=_



EL OFICIO



Es un documento que se cursa entre funcionarios del Sector Público y de éstos a Instituciones, con la finalidad de transmitir información diversa.

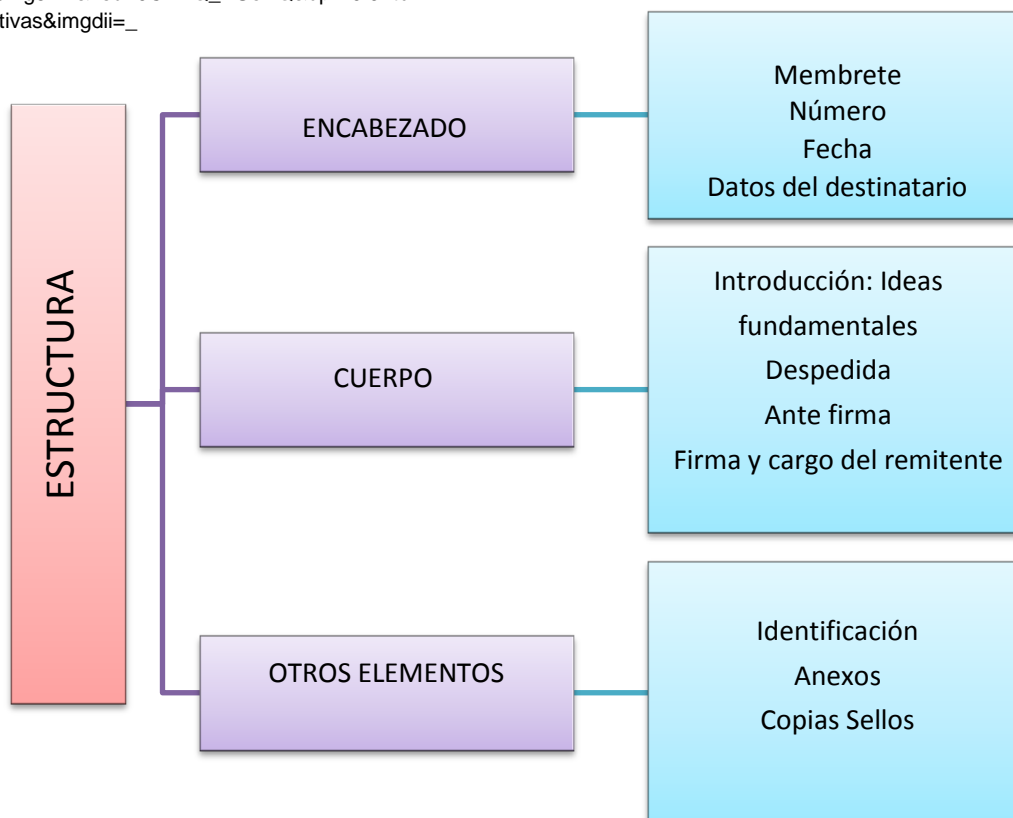
Es de mayor difusión en la Administración Pública, circula a dos niveles: externo e interno.

Externo: permite la comunicación entre funcionarios de distintas Instituciones.

Interno: facilita la comunicación dentro de una entidad que tiene funcionarios que ocupan cargos de dirección.







Tomado de Miguel Rojas (pág. 293)

Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=ejecutivas&imgdii=_





ASUNTOS

-  Solicitar permiso de beneficios
-  Dar o recibir órdenes, información, disposiciones, sugerencias
-  Comunicar noticias, resoluciones, ascensos, nombramientos, cargos
-  Realizar trámites
-  Solicitar y dar colaboración
-  Requerir y dar autorización



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqpNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=asistent+administrativo&imgdii=_



EJEMPLO

Atuntaqui, abril 13 del 2014
Oficio 063 GMAA - AJ

Ingeniero
Renato Granja
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS GMAA

De mi consideración:

Adjunto copia de la escritura y certificado del Registro de la Propiedad de una franja de terreno para entrada a una mina en el sector de la hacienda Cumandá, con el propósito de atender la sumilla del señor Alcalde, referente al análisis del documento con la posibilidad de explotar la mina de material pétreo, para que se realice el análisis y se forme un criterio previo a mantener la reunión dispuesta por el señor Alcalde.

Atentamente,

Ab. Atahualpa Sánchez
PROCURADOR SÍNDICO MUNICIPAL

Copia: Dirección de planificación

EJEMPLO



Atuntaqui, abril 20 del 2014
Oficio 379-DSP-GMAA

Magister
Fabián Posso
ALCALDE DE ANTONIO ANTE

Señor Alcalde:

En atención a la sumilla con trámite 403387, comunico que se envió la máquina retroexcavadora el 2 de abril, pero no se pudo trabajar por las condiciones malas del terreno, lo cual fue constatado por los peticionarios.

Atentamente,

Ing. Civil Renato Granja
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Anita T.



EJEMPLO

Atuntaqui, abril 10 del 2014
Oficio 423-DSP-GMAA

Ingeniero
Renato Granja
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

El Patronato Municipal de Antonio Ante invita cordialmente al evento de toma de espacios públicos, denominado “Visualización de Proyectos de Atención Social a Grupos Prioritarios del Cantón Antonio Ante y de Economía Popular y Solidaria”

FECHA: Viernes 11 de abril del 2014

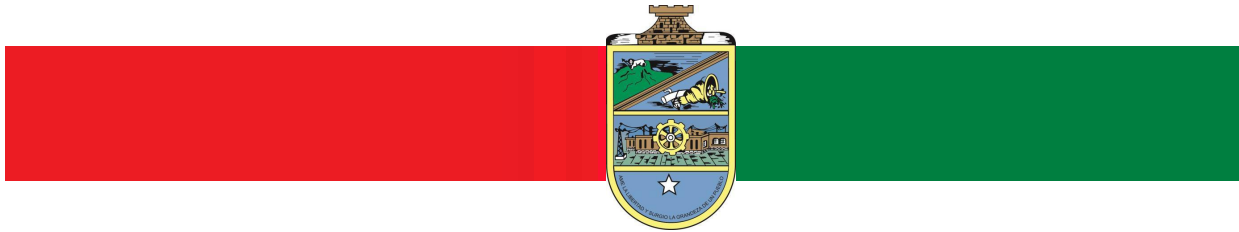
HORA: 10H00

LUGAR: Auditorio de la Fábrica Imbabura (Atuntaqui)

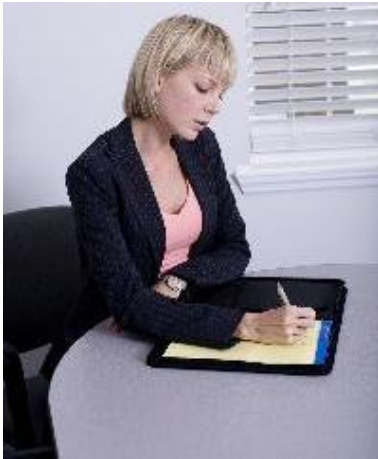
Atentamente,

Ing. Fred Posso
JEFE DE DESARROLLO SOCIOECONÓMICO

Santiago L.



EL MEMORANDO

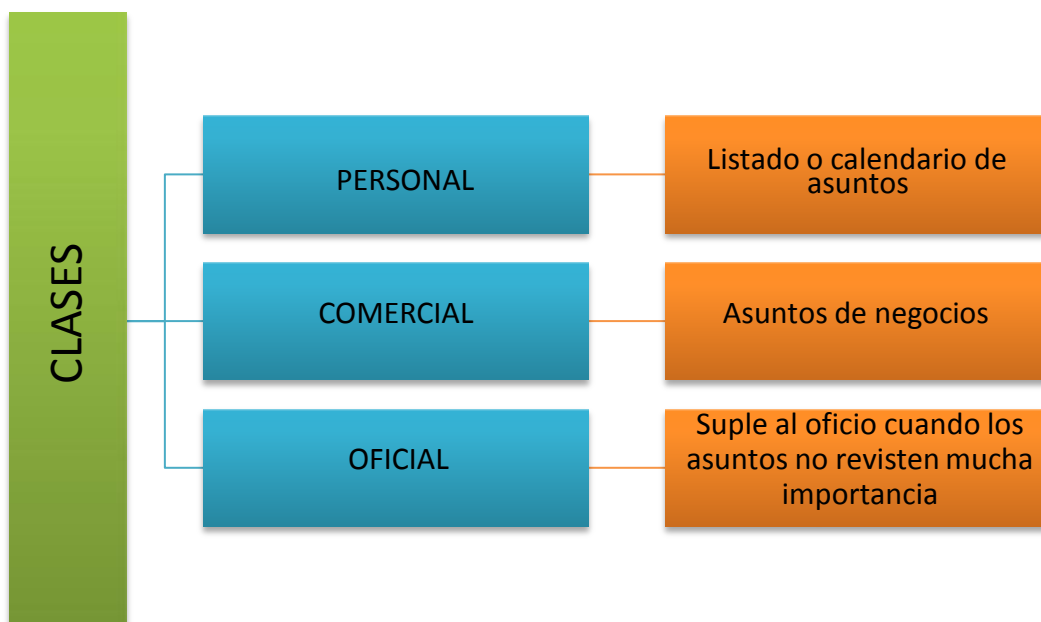


Es una comunicación simplificada, que tiene por función hacer recordar el cumplimiento de una acción, de una fecha o de actividades de diversa naturaleza.

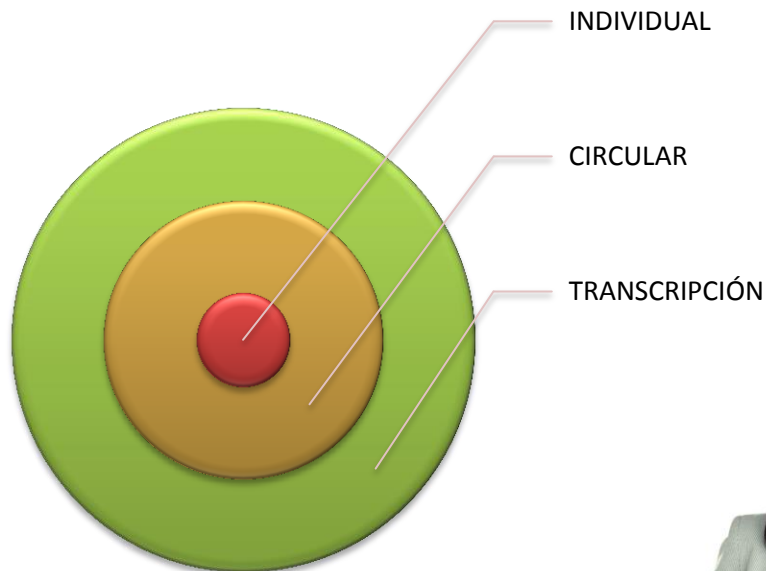
Este documento administrativo es de uso interno. A través de él, los superiores dan indicaciones por escrito, los subalternos también pueden usarlo cuando se dirigen a sus Jefes inmediatos. Muchas Instituciones usan papel impreso exclusivo para esta comunicación con el membrete y la palabra memorando.

Tomado de Miguel Rojas (pág. 274)

Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=asistente+administrativo&imgdii=_



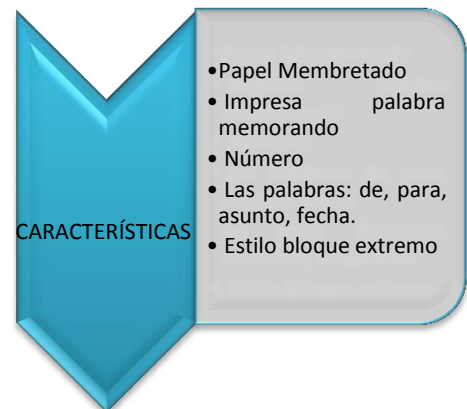
MEMORANDO OFICIAL



CONTENIDO

- 📄 Iniciación, idea central y finalización, forman un solo bloque.
- 📄 Expresiones de cortesía para dar órdenes: remito, traer, cumplir, preparar, agradezco tener listo, coordinar...
- 📄 Indicar hora, fecha, periodo en que se debe cumplir la orden.
- 📄 Explicar lo que se pide, en forma precisa

Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqpNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=asistente+administrativo&imgdii=_





EJEMPLO

GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE

Atuntaqui- Ecuador

FECHA : Diciembre 07, 2014

DE : Dr. Patricio Narváez - JEFE DE TALENTO HUMANO

PARA : Lic. Rosa Monter – SECRETARIA DE ALCALDÍA

ASUNTO: FINALIZACIÓN DE TRABAJO

Por disposición del Concejo Municipal, informo que su contrato de prestación de servicios como Secretaria del departamento de Planificación Estratégica, finaliza el 31 de diciembre.

Atentamente,

Dr. Patricio Narváez

JEFE DE TALENTO HUMANO

Anita T.



EJEMPLO

GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE

Atuntaqui- Ecuador

FECHA : Diciembre 07, 2014

DE : ING. CARLOS MORETA

PARA : LIC. ROSA MONTER

ASUNTO: FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

Por disposición del Concejo Municipal, informo que por las quejas recurrentes de sus servicios a la comunidad, su contrato de prestación de servicios como Inspector del departamento de Alcantarillado, finaliza el 20 de marzo.

Atentamente,

Ing. Carlos Moreta

**GERENTE DE LA EMPRESA DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO**

Frank Y.



EJEMPLO

GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE

Atuntaqui- Ecuador

FECHA : Abril 21, 2014

DE : ING. ALFREDO PÉREZ

PARA : LIC. ANDRES TERÁN

ASUNTO: SOLICITAR INFORME DE PROYECTOS

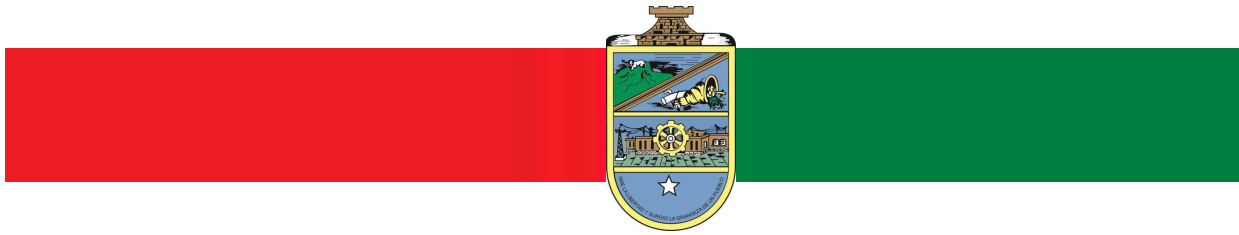
Por disposición de la Cámara Edilicia, comunico que hasta el 15 de mayo debe entregar el informe de los Proyectos de Vialidad de la parroquia de Chaltura, para su análisis y aprobación oportuna.

Atentamente,

Ing. Alfredo Pérez

DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

Yoly A.



EL CERTIFICADO

Documento administrativo para constatar un hecho que fue comprobado con anticipación. Por lo tanto, es un testimonio de una autoridad competente que da fe de una actividad concluida.

Tomado de Miguel Rojas (pág. 340)

OBJETIVO:

- Comprobar una realidad, dar credibilidad a criterios o hechos.

j



Tomado de Miguel Rojas (pág. 340)



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbm=isch&q=asistente+administrativo&imgdii=_

CLASES



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqpNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=secretaria&imgdii=_

Honorabilidad

Desempeño en el trabajo

Conducta

Promoción

Asistencia

Médico

Remuneración

Comerciales

Bancarios o crediticios

Trabajos especializados

No adeudar al fisco

De estudios



EJEMPLO

**FABIÁN POSSO ALCALDE DEL GOBIERNO
MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE**

CERTIFICA:

Que la señorita CARLA DANIELA MONTEROS ARIAS con cédula de ciudadanía 100199413-8, trabajó en el Ilustre Municipalidad como secretaria del Departamento de Medio Ambiente, desde el 01 de enero 2012 al 30 de diciembre 2013, desempeñándose con responsabilidad y honradez.

Faculta a la interesada hacer uso del presente, excepción para trámites judiciales.

Atuntaqui 24 de febrero, 2014.

Mgs. Fabián Posso
ALCALDE



EJEMPLO

**INGENIERO JOSÉ ANDRADE DIRECTOR FINANCIERO GOBIERNO
MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE**

CERTIFICA:

Que la Doctora Anita Banda Paz, con cédula de ciudadanía 1001984359, es funcionaria de esta entidad, con nombramiento de Gestor Ambiental, percibiendo un ingreso de 950 dólares (NOVECIENTOS CINCUENTA DÓLARES AMERICANOS).

Faculta a la interesada conceder a la presente certificación el uso que estime conveniente.

Atuntaqui 14 de marzo, 2014.

Ing. José Andrade
DIRECTOR FINANCIERO



EJEMPLO

**INGENIERO FABRICIO VALENCIA - DIRECTOR
ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE**

CERTIFICO:

Que la señorita: Alejandra Patricia Tarco Montalvo, con cédula de ciudadanía 100034567-7 trabaja como Promotora Educativa en la Genioteca Municipal, cumple la jornada laboral de 08H00 a 16H00 con puntualidad, honradez y excelentes relaciones humanas con sus compañeros de trabajo.

Faculto a la interesada hacer uso del presente como estime conveniente, excepto para trámites judiciales.

Atuntaqui 09 de febrero, 2014.

Ing. Fabricio Valencia

DIRECTOR

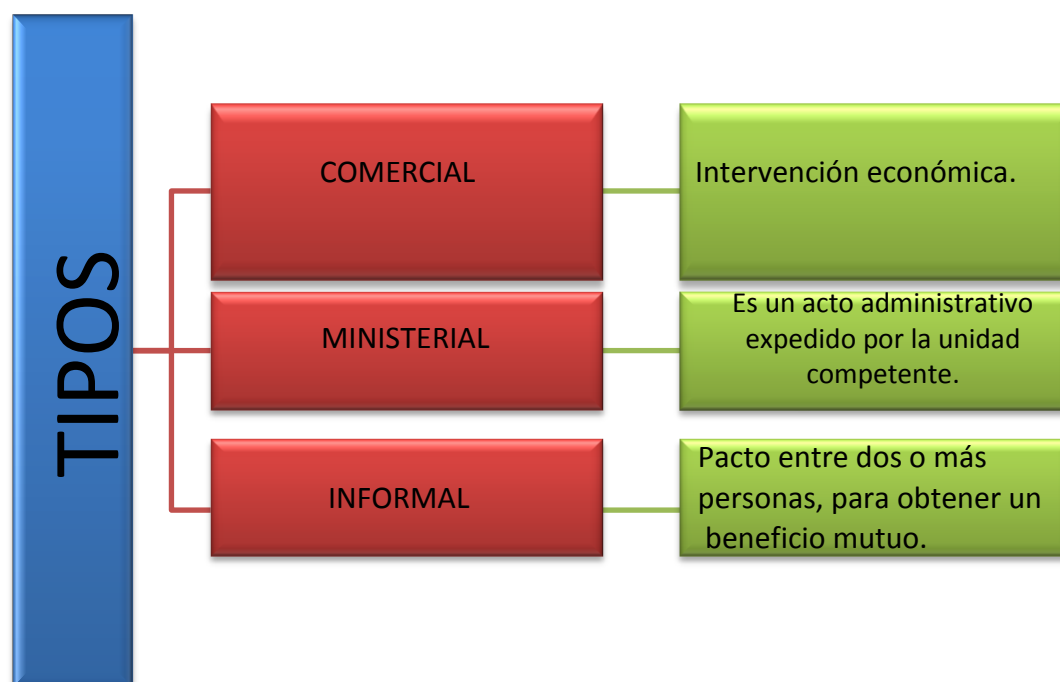


LOS ACUERDOS

Resoluciones que se toman en los tribunales, comunidades o juntas



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqpNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=acuerdo&imgdii=_



ESTRUCTURA



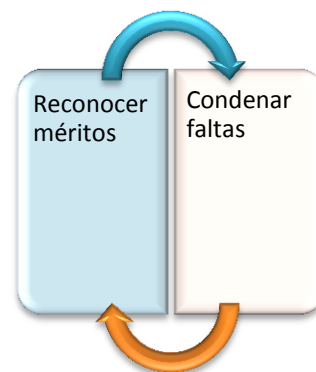
Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=acuerdos&imgdii=_



USOS



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=acuerdos&imgdii=_





EJEMPLO

GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE

Mgs. Fabián Posso

ALCALDE

CONSIDERANDO:

Que el señor Lcdo. Guido Andrade, distinguido Artista Plástico de renombre internacional, expuso su obra en la Ilustre Municipalidad en la semana cultural anteña.

ACUERDA:

Imponer una áurea presea al Lcdo. Guido Andrade y entregarle el presente acuerdo en la sesión solemne conmemorativa de un aniversario más por las fiestas de esta ciudad Anteña.

Atuntaqui, 02 de marzo 2014

Msg. Fabián Posso
ALCALDE



EJEMPLO

GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE

Mgs. Fabián Posso

ALCALDE

CONSIDERANDO:

Que el Doctor Galo Pabón, distinguido Biólogo Naturalista Anteño, Catedrático de la Universidad Técnica del Norte publicó el libro sobre el Estudio de Patologías Endémicas del Cantón Antonio Ante, la Ilustre Municipalidad

ACUERDA:

Imponer una áurea preseña al Doctor Galo Pabón y entregar el presente acuerdo en la sesión solemne conmemorativa de un aniversario más por las fiestas de esta ciudad Anteña.

Atuntaqui, 02 de marzo 2014

Msg. Fabián Posso
ALCALDE



EJEMPLO

GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE

Msg. Fabián Posso

ALCALDE

CONSIDERANDO:

Que el Doctor Jorge Villalba, distinguido escritor anteño, ha fallecido en la ciudad de Bogotá, en recordación de su obra, la Ilustre Municipalidad del Cantón Antonio Ante y en su representación el señor Alcalde:

ACUERDA:

- Acompañar a los familiares a la velación de los restos mortales en la Sociedad de Artesanos.
- Enviar una ofrenda floral.
- Imponer la medalla al mérito post mortem al Doctor Jorge Villalba.

Atuntaqui, 19 de enero 2014

Msg. Fabián Posso

ALCALDE



LA CONVOCATORIA



Anuncio o escrito para una reunión en lugar o acto determinado.

Tomado de Cecilia Rea (pág. 25)

Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqpNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=secretarias&facrc=_&imgdii=_&imgcr=0lnO6TxR4OvD2M%253A%3B2_g3z





EJEMPLO

GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE

CONVOCATORIA

Por disposición del Señor Alcalde se convoca a los Jefes Departamentales, a la sesión ordinaria que se realizará el 22 de mayo del 2014, a las 16H00 en la sala de sesiones de la Alcaldía, para tratar el siguiente orden del día:

ORDEN DEL DÍA:

1. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.
2. Presentación del proyecto para adoquinado del barrio Santo Domingo.
3. Asuntos varios.

Atuntaqui mayo 03 del 2014

Lcdo. Carlos Dávila

SECRETARIO

Dr. Joaquín Paredes

Sra. Nancy Domínguez

Lic. Pablo Trujillo

Dra. Romelia Lomas



EJEMPLO

GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE CONVOCATORIA

Por disposición del Señor Alcalde se convoca a los Subdirectores departamentales, a la sesión ordinaria que se realizará el 10 de mayo del 2014, a las 15H00 en la sala de sesiones de la Alcaldía, para tratar el siguiente orden del día:

ORDEN DEL DÍA:

1. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior
2. Presentación del proyecto del Relleno sanitario
3. Asuntos varios

Atuntaqui mayo 05 del 2014

Lcdo. Carlos Dávila

SECRETARIO

Dra. Linda Almeida

Dr. Silvio Durán

Dra. Rosa Montenegro

Ing. Iván Arellano



EJEMPLO

GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE CONVOCATORIA

Por disposición del Señor Alcalde se convoca a los funcionarios de la Dirección de Avalúos y Catastros, a la sesión ordinaria que se realizará el 6 de mayo del 2014, a las 15H00 en la sala de sesiones de la Alcaldía, para tratar el siguiente orden del día:

ORDEN DEL DÍA:

1. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior
2. Presentación del proyecto de Avalúos de Propiedades Horizontales
3. Asuntos varios

Atuntaqui 31 de abril del 2014

Lcdo. Carlos Dávila

SECRETARIO

Dra. Luis Morán

Lcdo. Alberto Torres

Lcda. Anita Tapia



EL INFORME

Es un documento administrativo mediante el cual se desarrolla minuciosamente un asunto determinado, a pedido del superior jerárquico o por iniciativa propia.

Tomado de Miguel Rojas (pág. 277)

Lo más importante de este documento es que sirve, fundamentalmente, para tomar decisiones y éstas deben ser las mejores, por lo tanto, el informe no solo debe ser veraz sino detallado.

Tomado de Miguel Rojas (pág. 277)



Fuente:https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbn=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=secretarias&facrc=_&imgdii=_&imgrc=GY8LKG4_tjrLoM%253A%3B1VDm

EL TEXTO DEBE SER

CLARO

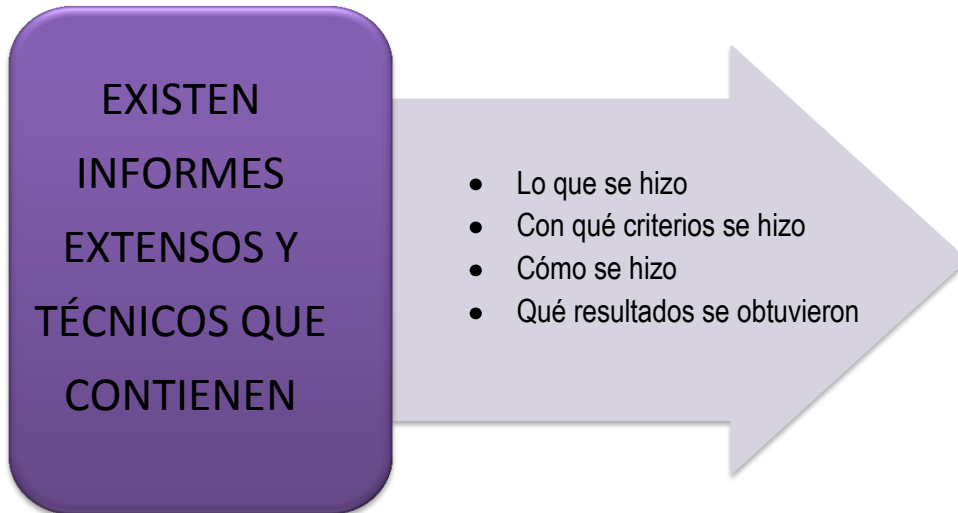
BREVE

COMPLETO

Tomado de Miguel Rojas (pág. 277)

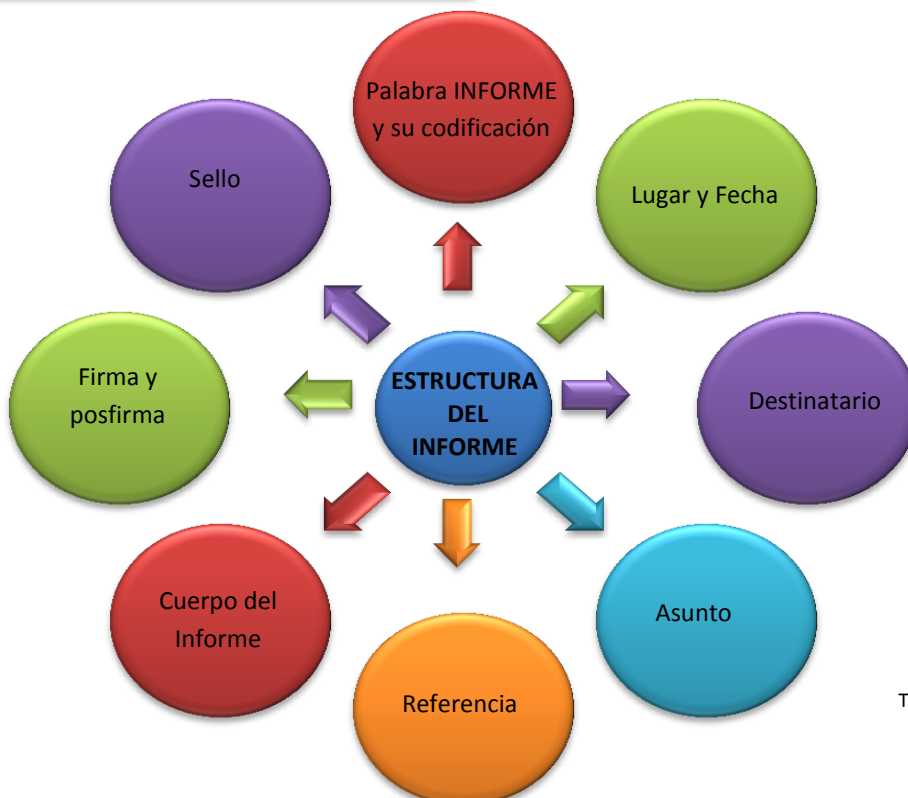


Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqpNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbn=isch&q=elementos+de+un+trabajo&imgdii=_imgrc=GY8LKG4_tjrLoM%253A%3B1VDmDr7J8p9-



Tomado de Miguel Rojas (pág. 281)

ESTRUCTURA



Tomado de Miguel Rojas (pág. 277)



EJEMPLO

GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE

INFORME

Atuntaqui 27 de marzo, 2014

Señor: Lic. Alfredo Espinoza
Jefe de Gestión Ambiental.

Asunto: Robo en el interior de la volqueta V-16

Informo que hoy marzo 27 del 2014, aproximadamente a las 07H45 ingresé al patio de maquinaria pesada, donde encontré forzadas las seguridades de las puertas de la volqueta a mi cargo V-16 comprobando que había daños internos y no se encontraban los siguientes objetos.

- Memoria del vehículo
- Radio comunicador
- Herramientas de trabajo (una pala, dos escobas y tres pares de guantes).

Es todo cuanto puedo informar, para que se proceda con la respectiva investigación.

Atentamente

Sr. Luis Soto

CHOFER DEL GAD DE ANTONIO ANTE



EJEMPLO

GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE

INFORME 84-GADAA-JRH

Atuntaqui 17 de agosto, 2014

Señor: Msg. Fabián Posso
ALCALDE DEL GAD DE ANTONIO ANTE

Asunto: Se da por desierto el concurso de méritos y oposición para
 Coordinador de Higiene y Medio Ambiente

Informo que al revisar la documentación presentada por los postulantes para el concurso de méritos y oposición que cubrirá la vacante de Coordinador de Higiene y Medio Ambiente, no cumplen los requisitos necesarios que solicita el Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental, en vista de este inconveniente, es necesario convocar por segunda vez para continuar con el proceso respectivo.

Es todo cuanto puedo informar para que se fije la nueva fecha de convocatoria.

Atentamente

Dr. Patricio Narváez
JEFE DE TALENTO HUMANO

6.7. Impactos

Para preparar al hombre a enfrentar la vida, es necesario educarlo adecuadamente, por ello, frente a la estrecha relación que existe entre educación y sociedad.

6.7.1. Impacto Social

Toda sociedad busca el cambio, y la mejor forma es mediante la educación, que fortalece el desarrollo y formación del personal administrativo y Jefes departamentales, además este Trabajo de Grado es de carácter social, por cuanto beneficia a la ciudadanía ya que está encaminada a brindar las facilidades necesarias para evitar pérdidas de tiempo y recursos, simplificar los trámites, ahorrar tiempo, sustentado en el marco leal en función de las exigencias técnicas de atención y eficiencia.

6.7.2. Impacto Educativo

El Manual de Actualización de Redacción de Documentos Oficiales elaborado para las Secretarías y Funcionarios es de carácter educativo, orientado a la Administración Pública que beneficia a los empleados del GAD de Antonio Ante, porque satisface sus necesidades informativas, perfecciona los conocimientos técnicos en el campo de la redacción, lo que redundará en las exigencias técnicas de atención y eficiencia.

6.7.3. Impacto Institucional

El trabajo realizado responde a la necesidad de implementar

conocimientos innovadores que llevan al fortalecimiento de la municipalidad, impulsando al personal administrativo a realizar un trabajo moderno enfocado a la satisfacción del usuario a través de la capacitación de talento humano.

6.7.4. Difusión

Esta propuesta se socializó mediante talleres de capacitación en coordinación con la Jefatura de Talento Humano, dirigidos a las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, luego de lo cual quedaron satisfechos por los conocimientos teóricos y prácticos que alcanzaron.

6.8. Bibliografía

- Berlo, D., (2009). El Proceso de la Comunicación: Introducción a la Teoría y a la Práctica. Argentina: El Ateneo.
- Camacho, J. A., (2010). Gerencia Integral de Comunicaciones. Colombia: Ecoe.
- Castro, G., (2009). Redacción. Colombia: LTDA.
- Dance, F., (2007). Teoría de la Comunicación Humana. Buenos Aires: Troquel.
- Escrpanter, J., (2008). La gramática moderna del Español. España: Playor.
- Hofsadt, C., (2009). El Libro de las Habilidades de Comunicación. España: Díaz de Santos.
- Inuca, M. F., (2009). Estudio de los Problemas de Redacción Oficial que Afectan a la Imagen Institucional de las Redes Colegios y Unidades Educativas Interculturales Bilingües de Imbabura. Ibarra.
- León, C., (2012). Redacción Comercial y Oficial. Colombia: Andina.
- Martínez, F., (2010). Comunicación Empresarial e Institucional. Madrid: ISBN.
- Morgan, R., (Manual de la Organización General de la Secretaria). 2012. España: Ríos.
- Navarro, G., (2011). Reglas Ortográficas. Chile San Hilario: Molina.
- Quiroz, M., (2009). 1001 Sugerencias Para la Secretaria Eficaz. España: LIBRESA.
- Ramoneda, L., (2011). Manual de Redacción. España: RIALP.
- Rea, C., (2012). Redacción Oficial. Ibarra.
- Rodríguez, S. H., (2009). La Metodología de Enseñanza del Docente de Redacción Comercial de Secretariado en Español de los Colegios de la Ciudad de Ibarra. Ibarra.
- Rojas, M., (2012). Redacción Empresarial. Lima-Perú: E.I. R. L.

6.9. Linkografía

www.antonioante.gob.ec/web/?page_id=7

<http://reglasespanol.about.com/od/reglasgramaticales/u/gram-ort-esencial.htm>

[http://_\(Ramoneda, 2011\)www.mailxmail.com/curso-redaccion-escritura-comunicacion/redaccion-moderna-cualidades](http://_(Ramoneda, 2011)www.mailxmail.com/curso-redaccion-escritura-comunicacion/redaccion-moderna-cualidades)

http://loft1571.serverloft.com/campuswp/index.php/3-2_caracteristicas-de-las-convocatorias/

<http://www.wordreference.com/definicion/eficacia>

<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>

https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9

https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9#tbm=isch&q=trabajo+en+equipo

https://www.google.com.ec/search?q=secretarias&biw=1517&bih=741&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=wbBiVP3wAYqeNtORg5AE&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9#tbm=isch&q=comunicaci%C3%B3n+oficial&imgdii=

https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqpNo_xgbgH&ved=0CAYQ_AUoAQ&dpr=0.9

=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbm=isch&q=acuerdo&imgdii=

https://www.google.com.ec/search?q=tipos+de+oficios&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=bstiVPTFFsqpNo_xgbgH&ved=0CBsQsAQ&dpr=0.9#tbm=isch&q=secretaria&imgdii=

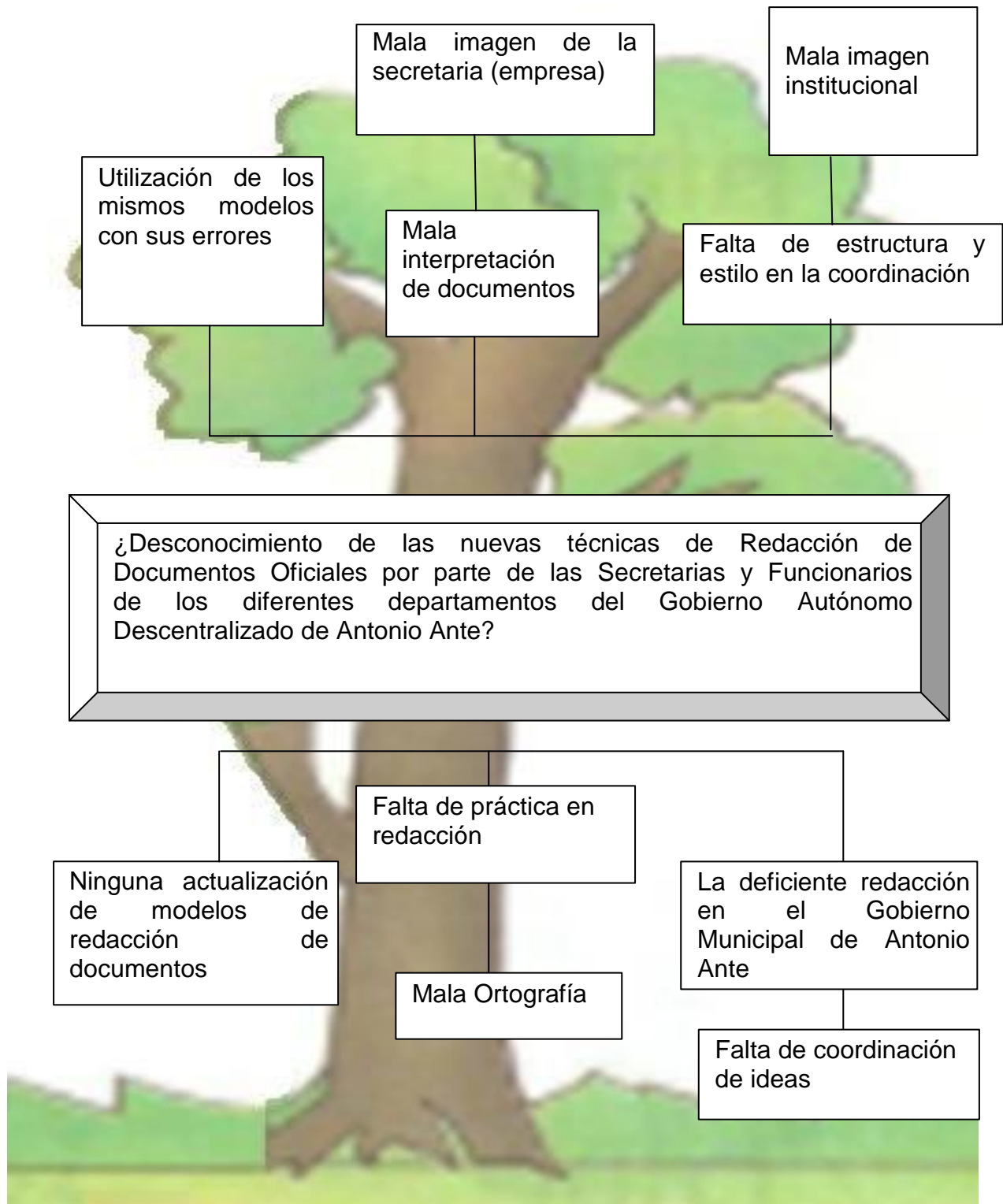
http://loft1571.serverloft.com/campuswp/index.php/author/alejandra/page/15/

www.tmt.gob.pe/descargar.php?file=1_2014_TMT-GG-GAL.pdf.

ANEXOS

ANEXO Nro. 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO Nro. 2

MATRIZ DE COHERENCIA

TEMA: LA ACTUALIZACIÓN EN LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES ELABORADOS POR LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE, PROPUESTA ALTERNATIVA	
PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Desconocimiento de las nuevas técnicas de redacción de documentos oficiales por parte de las Secretarías y Funcionarios de los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la redacción de documentos oficiales para las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Gobierno Municipal de Antonio Ante.
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los problemas en la actualización de redacción de documentos oficiales en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante? • ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que orientan el estilo de redacción de documentos oficiales? • ¿El diseño de un manual especializado en normas de actualización de redacción permitirá optimizar la configuración de los documentos oficiales por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante? • ¿La socialización de la propuesta a través de talleres de capacitación sobre la actualización de redacción de documentos oficiales, mejorará la atención y orientará el proceso de gestión en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar cuáles son los problemas en la actualización de redacción de documentos oficiales. • Fundamentar la información teórica sobre el estilo de redacción de documentos oficiales. • Diseñar un manual especializado en normas de actualización de redacción para optimizar la configuración de los documentos oficiales por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante. • Socializar la propuesta a través de talleres de capacitaciones sobre la actualización de redacción de documentos oficiales.

ANEXO Nro. 3

ENCUESTA A SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta aplicada a las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

Objetivo

Determinar la actualización en Redacción de textos de las Secretarías y Funcionarios.

Instrucciones

Por favor responder las preguntas de esta encuesta con sinceridad. La información que proporcione, será utilizada con confidencialidad para los fines específicos de esta investigación.

Fecha:

Cuestionario

1. ¿Los documentos que usted redacta los hace con corrección ortográfica?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

2. ¿Conoce las últimas disposiciones para realizar un oficio?

Mucho Muy poco Poco Nada

3. ¿Al redactar documentos, tiene dificultad con la ortografía?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

4. ¿Aplica correctamente los signos de puntuación al redactar documentos?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

5. ¿Qué estilos utiliza usted para redactar documentos?

- a) Bloque
- b) Semibloque
- c) Bloque extremo
- d) Sangrado

6. ¿Tiene habilidad en el manejo de las normas ortográficas?

Excelente Muy Buena Buena Regular

7. ¿Qué grado de dificultad tiene usted al redactar?

Alto Medio Bajo

8. ¿Cree usted que una buena redacción ayuda a satisfacer las necesidades de quien lo requiere?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

9. ¿Cree usted que los procesos de redacción mejora la calidad de atención?

Siempre

Casi Siempre

Ocasionalmente

Nunca

10. ¿Cree usted que la falta de conocimiento en normas ortográficas impida tener una excelente redacción?

Si impide

No impide

No es necesario

11. ¿Es necesario para usted tener un amplio conocimiento de vocabulario para redactar?

Siempre

A veces

Nunca

12. ¿Qué dificultad tiene al redactar párrafos?

Alto

Medio

Bajo

13. ¿Cuál de estos documentos le es más difícil redactar?

Oficios

Actas

Circulares

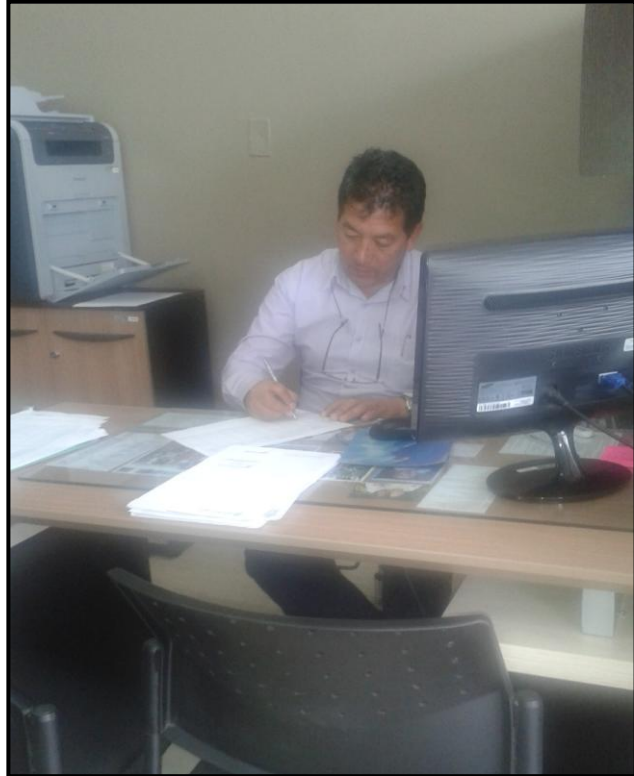
FOTOS EN LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



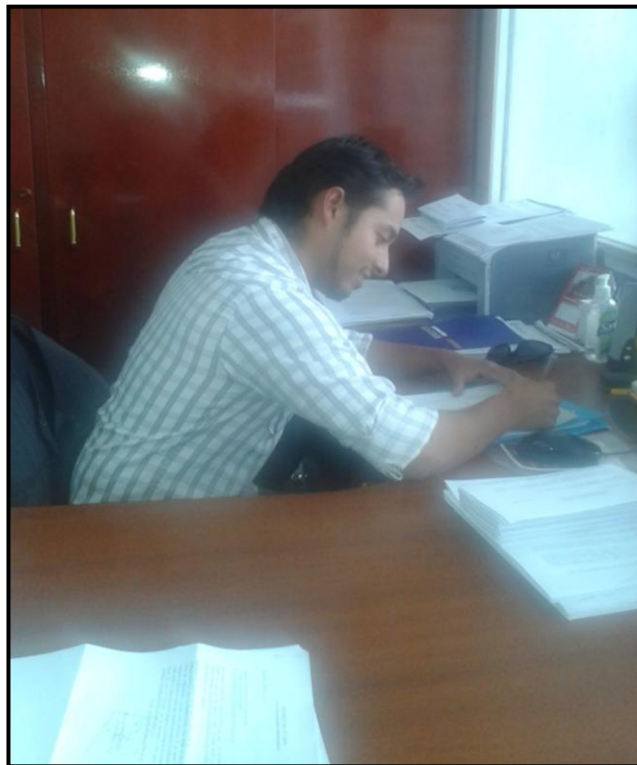
Fuente: Ing. Mauro Baquero Técnico de Servicios Públicos



Fuente: Dra. María Espinosa – Secretaria de Alcaldía



Fuente: Ing. Jaime López – Analista de Presupuesto



Fuente: Ab. Álvaro Dávila – Asistente de Asesoría Jurídica



Fuente: Tlgo. Washington Vera – Asistente Técnico de Servicios Públicos



Fuente: Ing. Luis Rosero – Técnico de Servicios Públicos



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100292318-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Torres Valencia Ana Cristina		
DIRECCIÓN:	Chaltura Obispo Mosquera y Juan Bosco		
EMAIL:	anacristinatv@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2533089	TELÉFONO MÓVIL	0996963555

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"LA ACTUALIZACIÓN EN LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES ELABORADOS POR LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE, PROPUESTA ALTERNATIVA".
AUTOR (ES):	Torres Valencia Ana Cristina
FECHA: AAAAMMDD	2014/11/25
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Galo Álvarez Tafur

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Torres Valencia Ana Cristina, con cédula de identidad Nro. 100292318-1, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 18 días del mes diciembre de 2014

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Torres Valencia Ana Cristina

C.C. 100292318-1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, VARGAS RODRÍGUEZ JEIMY SOFÍA, con cédula de identidad Nro. 100292318-1 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **“LA ACTUALIZACIÓN EN LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES ELABORADOS POR LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE, PROPUESTA ALTERNATIVA”**. que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 18 días del mes de diciembre de 2014

(Firma) 

Nombre: Torres Valencia Ana Cristina

Cédula: 100292318-1