



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### TEMA:

“ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL EN LAS SECRETARÍAS DE LOS GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN COTACACHI Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL”. AÑO 2013. PROPUESTA UNA GUÍA ACTUALIZADA DE TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL.

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

### AUTORA:

Moreno Garzón Inés Maritza

### DIRECTORA:

Lcda. Magdalena Pazmiño

Ibarra, 2015

## ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como directora del Trabajo de Grado titulado **“ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL EN LAS SECRETARIAS DE LOS GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN COTACACHI Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL”**. AÑO 2013. **PROPUESTA UNA GUÍA ACTUALIZADA DE TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL**. De autoría de la señora Moreno Garzón Inés Maritza, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español. A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puede certificar por ser justo y legal.

  
Lcda. Magdalena Pazmiño

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

A las personas más importantes de mi vida, mis hijas, quienes son la razón de mi superación y que con su cariño me hacen luchar cada día, para ser un ejemplo a seguir, también a mi esposo por apoyarme incondicionalmente en todo momento y por su ayuda para poder cumplir con esta etapa tan importante de mi vida.

A mis padres por inculcarme buenos valores, responsabilidad y esfuerzo, por su ejemplo digno de superación y entrega, gracias a esto hoy he alcanzado uno de los objetivos de mi vida.

Maritza.

## **AGRADECIMIENTO**

A toda mi familia que siempre han estado apoyándome de manera incondicional, preocupados para que consiga mis objetivos, cumpla mis metas y que crezca en lo personal y profesional.

A la Universidad Técnica del Norte, en especial a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, por acogerme en sus aulas, por la fortaleza del trabajo que exige de nosotros sus estudiantes, a los señores profesores quienes brindan todos sus conocimientos para que seamos excelentes profesionales, a la vez a las autoridades de esta prestigiosa entidad, por permitir los programas semi-presenciales, que ayudan a que los alumnos trabajemos y estudiemos al mismo tiempo.

También quiero agradecer a los gobiernos parroquiales, por haberme permitido desarrollar esta investigación.

Maritza.

## ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	x
SUMMARY .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. ANTECEDENTES .....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4. DELIMITACIÓN .....	4
1.4.1. Espacial .....	4
1.4.2. Temporal .....	4
1.4.3. Unidad de observación.....	4
1.5. OBJETIVOS .....	4
1.5.1. Objetivo general.....	4
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	5
FACTIBILIDAD.....	6
CAPÍTULO II .....	7
2. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA .....	8
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	10
2.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	11
2.4.1. Teorías y etapas del proceso de redacción.....	12
2.4.1.1. El modelo de las etapas.....	12
2.4.1.1.1. Pre-escritura o planificación.....	13

2.4.1.1.2.	Escritura, redacción o traducción .....	13
2.4.1.1.3.	Re-escritura, revisión del texto o post escritura .....	13
2.4.1.2.	El modelo del procesador de textos .....	14
2.4.1.3.	El modelo de las habilidades académicas .....	14
2.4.1.4.	El modelo cognitivo .....	14
2.4.2.	La redacción.....	15
2.4.2.1.	Definición de redacción .....	15
2.4.2.2.	Características de la buena redacción .....	15
2.4.2.2.1.	Claridad .....	15
2.4.2.2.2.	Concisión .....	16
2.4.2.2.3.	Sencillez .....	16
2.4.3.	Redacción oficial .....	16
2.4.3.1.	La redacción oficial como técnica .....	17
2.4.3.2.	Contenidos de la redacción oficial.....	17
2.4.3.2.1.	Comunicaciones oficiales.....	17
2.4.3.2.2.	Documentos públicos.....	18
2.4.3.3.	Características de la redacción oficial.....	18
2.4.3.4.	Documentos de redacción oficial.....	19
2.4.3.4.1.	El oficio .....	19
2.4.3.4.2.	El informe.....	19
2.4.3.4.3.	La resolución .....	20
2.4.3.4.4.	La convocatoria .....	20
2.4.3.4.5.	El acta.....	21
2.4.3.4.6.	El certificado .....	21
2.4.3.4.7.	El discurso .....	22
2.4.3.4.8.	El memorando .....	22
2.4.4.	La imagen institucional.....	22
2.4.4.1.	Definición.....	22
2.4.4.2.	Importancia de la imagen .....	23
2.4.4.3.	Componentes de la imagen .....	24
2.4.4.3.1.	La imagen física .....	24
2.4.4.3.2.	La imagen conceptual.....	25
2.4.4.4.	La imagen positiva.....	25

2.5.	POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	25
2.6.	INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN .....	26
2.7.	MATRIZ CATEGORIAL.....	28
2.8.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	29
CAPÍTULO III.....		32
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	32
3.1.1.	Investigación descriptiva .....	32
3.1.2.	Investigación propositiva .....	32
3.1.3.	Investigación cualitativa .....	32
3.2.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
3.2.1.	Método deductivo .....	33
3.2.2.	Método inductivo .....	33
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	33
3.3.1.	La encuesta.....	33
3.3.2.	Entrevista .....	34
3.4.	POBLACIÓN.....	34
CAPÍTULO IV.....		35
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	35
4.1.	PROCESO.....	35
CAPÍTULO V .....		50
5.	CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES .....	50
5.1.	CONCLUSIONES .....	50
5.2.	RECOMENDACIONES.....	50
CAPÍTULO VI.....		52
6.	PROPUESTA ALTERNATIVA .....	52
6.1.	TÍTULO .....	52
6.2.	JUSTIFICACIÓN .....	52
6.3.	BASE TEÓRICA .....	52

6.4.	OBJETIVOS .....	53
6.4.1.	Objetivo general.....	53
6.4.2.	Objetivos específicos .....	53
6.5.	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	53
6.6.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	54
6.6.1.	Implementación.....	54
6.6.2.	Contenido.....	55
6.7.	IMPACTOS .....	137
	BIBLIOGRAFÍA .....	138
	LINCOGRAFÍA.....	140
	ANEXO 1.....	142
	ANEXO 2.....	143
	ANEXO 3.....	144
	ANEXO 4.....	148
	ANEXO 6.....	150



## RESUMEN

La presente investigación se fundamenta en los datos tomados de los gobiernos parroquiales rurales descentralizadas del cantón Cotacachi, mediante el procedimiento de la investigación, a través de la observación se llega a determinar que las secretarías de estas entidades, no tienen el debido conocimiento y capacitación para utilizar las técnicas de redacción oficial de manera adecuada, perjudicando la imagen de estas instituciones a nivel interno y externo, esta problemática se suscita debido a que no existe una guía donde se especifique la forma correcta de utilizarlas; una vez evidenciado el problema, se procede a aplicar las encuestas a todo el personal de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi para conocer más sobre el problema, concluidas las encuestas, se realiza la tabulación de estas, y de acuerdo a los resultados se desprende que es importante para la mayoría de los funcionarios de los gobiernos parroquiales, que se ponga en práctica las técnicas de redacción oficial actualizadas en todos los documentos oficiales que estas entidades realizan, la gran mayoría de encuestados aseguran que para que se utilicen adecuadamente estas técnicas de redacción es necesario que exista y se aplique una guía actualizada, que contenga definiciones, esquemas, textos actualizados y ejemplos que permitirá a las secretarías guiarse y apoyarse de manera que puedan redactar sin problemas y su trabajo los realicen eficientemente, con este cambio las instituciones proyectarán una nueva imagen ante la comunidad; por todos estos antecedentes es importante el desarrollo y aplicación de esta guía, con el objetivo de que las secretarías y funcionarios de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi conozcan el correcto proceso para realizar todo tipo de documento oficial, además esta investigación también tiene el propósito de concientizar a las autoridades la importancia de manejar correctamente la redacción de los documentos.

## SUMMARY

This research is based on data taken from the decentralized rural parish governments of Cotacachi, by the process of research, through observation comes to determining that the secretaries of these entities do not have the proper knowledge and training to use the techniques of official writing properly, damaging the image of these institutions internally and externally, this problem arises because there is not a directory where the proper way to use specified; once shown the problem, surveys should apply to all staff of rural parish governments of Cotacachito learn more about the problem, completed surveys, tabulation of these is performed, according to results indicate that is important for most officials of parish governments that implement techniques official wording up date don all official documents that these entities perform, the vast majority of respondents say that for these writing techniques used properly there needs to be and an up dated guide containing definitions, diagrams, updated text sand examples that allow secretaries guided and supported so that they can write smoothly and efficiently perform their work, with this change applies institutions cast a new image in the community; all the above, the development and application of this guide, with the aim of secretaries and officials of rural parish governments of Cotacachi know the correct process for all kinds of official document is also important this research also aims authorities to raise awareness of the importance of correctly handling the drafting of documents.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación determinó al inicio que se debía realizar un estudio sobre las técnicas de redacción oficial en las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi, donde mediante un sondeo se pudo determinar algunas falencias en las técnicas de redacción, porque no se utilizan adecuadamente debido a que no existe una guía donde puedan ayudarse.

La investigación se distribuye en seis capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I está compuesto por los antecedentes, el planteamiento del problema, donde se realiza una breve descripción para determinar la formulación del tema, la delimitación temporal y espacial, llegar a los objetivos y a la justificación.

En el Capítulo II se desarrolla el marco teórico donde encontramos el sustento bibliográfico, el glosario de términos de las palabras de difícil comprensión, las preguntas directrices e interrogantes de investigación y la matriz categorial, donde se especifica los beneficios de implementar una guía de técnicas de redacción oficial.

En el capítulo III se describe brevemente los métodos e instrumentos de investigación, la población a la que se aplicará los instrumentos de investigación y el esquema de la propuesta para solucionar el problema.

El capítulo IV, se compone del cronograma de las actividades a desarrollarse y de los recursos que se va a utilizar en la presente investigación.

En el capítulo V se da a conocer las conclusiones y recomendaciones una vez aplicado el instrumento de investigación y haber realizado la tabulación de resultados.

En el Capítulo VI se describe el desarrollo de la propuesta, para dar solución al problema.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. ANTECEDENTES**

Cotacachi forma parte de la provincia de Imbabura desde 1824 cuando Simón Bolívar fundó La Gran Colombia, tras temporalmente y provisionalmente ser parroquia del cantón Otavalo, con su constancia y por su trabajo se hace efectiva por fin la cantonización el 6 de julio de 1861 en la Convención Nacional de ese año.

La extensión territorial Cotacachi es de 1809 km<sup>2</sup>, constituye el cantón más extenso de los 6 que integran la provincia de Imbabura. Su población es de 37,215 habitantes, la población del área urbana es de 7.489 habitantes y del área rural 29.726 habitantes. Se encuentra a la altura de 2400 m. sobre el nivel del mar. La principal actividad económica de la zona Andina e Intag es agropecuaria y la zona urbana es artesanías de cuero. En el año 1861 nace el nuevo cantón Cotacachi con sus parroquias Imantag, Quiroga, Apuela, García Moreno, Peñaherrera, Cuellaje, Vacas Galindo y Plaza Gutiérrez.

La parroquia Plaza Gutiérrez se caracteriza por ser el primer pueblo de Intag, fue erigida como parroquia el 9 de marzo de 1901 con el nombre de El Calvario, según consta en el registro oficial 1360; en febrero del 1920 tomó el nombre de Plaza Gutiérrez; actualmente el pueblo más pequeño de Intag.

Apuela fue erigida como parroquia civil el 30 de marzo de 1901, según registro oficial número 1360 se encuentra al noroeste del Ecuador, está ubicada en la zona

de Intag, cantón Cotacachi. La extensión de la parroquia es de 220,8 km<sup>2</sup>. (INEC 2000).

Vacas Galindo antes de su parroquialización se llamó caserío 24 de Mayo. En 1940 el Municipio de Cotacachi crea la parroquia con el nombre oficial de parroquia Vacas Galindo.

García Moreno fue erigida como parroquia rural del cantón Cotacachi, provincia de Imbabura, el 16 o 17 de febrero de 1940 según consta en el registro oficial números 364 y 365. Está ubicada a 89 kilómetros desde Otavalo.

La parroquia Peñaherrera fue creada el 13 de agosto de 1920. Se halla ubicada en la denominada zona subtropical de Intag, que se extiende desde las estribaciones occidentales de la Cordillera de los Andes hasta el límite de la provincia de Esmeraldas y Pichincha.

Cuellaje, fue fundada el 5 de agosto de 1964 mediante registro oficial N° 305, durante la dictadura de la junta militar de gobierno. Está ubicada en la zona de Intag a 80 kilómetros de Cotacachi la cabecera cantonal, es la parroquia más joven del valle de intag.

El 19 de marzo de 1913, el caserío de “Tiopamba” o “El Arenal” es elevado a la categoría de parroquia civil, con el nombre de Quiroga.

Imantag es la única parroquia ubicada al norte del cantón. Fue creada el mismo año de la cantonización, en 1861. Se encuentra a 15 Km. de la cabecera cantonal.

Con la puesta en marcha del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización –COOTAD, las juntas parroquiales de todo el país, tendrán la responsabilidad de promover el desarrollo del sector rural del país, en la construcción del Buen Vivir o Sumak Kawsay. Con el COOTAD iniciará un nuevo reordenamiento territorial, cuyo objetivo, es descentralizar las funciones y competencias de las regiones, para que alcancen un nivel de autonomía que

permita desde lo local, transformar el país, superando las inequidades. En ese escenario las juntas parroquiales se constituirán en gobiernos parroquiales, que son unidades mínimas de ejecución de las políticas públicas del estado, en materia de salud, vivienda, educación, seguridad; y para ello manejarán sus propios recursos económicos.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales del cantón Cotacachi por su ubicación geográfica y al ser un sector rural donde no existe personal profesional en secretariado, se han visto obligados a contratar personal no idóneo en los puestos de secretaría de estas instituciones, lo que impide que las actividades sean desarrolladas adecuadamente por cuanto el perfil no es el requerido, conllevando a que la imagen de la institución se vea afectada negativamente. El personal que labora en los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales que ocupan puestos de secretaría son bachilleres de otras especialidades por cuanto desconocen el adecuado uso de las técnicas de redacción oficial, también la falta de capacitación motivación y desinterés por parte de la autoridades que no toman consciencia que la capacitación es lo más importante tanto en lo personal como profesional y se consiguen los objetivos en beneficio de la institución

La capacitación actualmente es una clave para la sobrevivencia y desarrollo de las instituciones, cada vez más se requiere de personal que conozca "lo último" en los aspectos relacionados con sus actividades diarias. La inversión que hagan las instituciones en capacitación le favorecerá en el cumplimiento de sus objetivos, metas, planes, logrando mayor efectividad en el personal, mayor satisfacción en el trabajo y por lo tanto mayor productividad en las instituciones para enfrentar mejor el futuro. Al no recibir una capacitación adecuada sobre las actividades que debe desarrollar y una motivación por parte de las autoridades produce un quemimportismo en el personal lo cual afecta negativamente en el cumplimiento de metas y objetivos que las institución se ha propuesto.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera se manejan las técnicas de redacción oficial en las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi y como su aplicación influye en la imagen institucional?

### **1.4. DELIMITACIÓN**

#### **1.4.1. Espacial**

La investigación de este proyecto se realizó en los gobiernos autónomos parroquiales, rurales del cantón Cotacachi, provincia de Imbabura.

#### **1.4.2. Temporal**

El presente trabajo se realizó desde diciembre de 2013, hasta enero de 2015.

#### **1.4.3. Unidad de observación**

Las autoridades, funcionarios, secretarías de los gobiernos autónomos parroquiales rurales del cantón Cotacachi, provincia de Imbabura.

### **1.5. OBJETIVOS**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar las Técnicas de Redacción Oficial utilizadas por las secretarías de gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi y cómo afecta en la imagen institucional.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el problema existente en la aplicación de técnicas de redacción oficial por las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi.
- Aplicar los conocimientos técnicos y administrativos en las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales.
- Establecer el nivel de conocimiento sobre el uso de la redacción oficial por las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi.
- Comprobar que los resultados estén acordes a las necesidades de las secretarías de los gobiernos parroquiales para corregir las falencias existentes y mejorar tanto el servicio como la imagen de las instituciones.
- Implementar una guía actualizada sobre técnicas de redacción oficial que mejore la comunicación escrita y por tanto la imagen institucional.
- Socializar a cada uno de los gobiernos parroquiales la guía para su aplicación.

### **1.6. JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto de investigación nace de la necesidad de capacitar y actualizar a las personas que se desempeñan como secretarías en los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi. Tomando en cuenta las competencias laborales que se debe mantener en cada profesión es importante que las secretarías de este sector sepan desempeñarse en esta actividad. En las entidades públicas se debe satisfacer la necesidad social del entorno y como tal precisa de gran atención por parte de las secretarías y exige calidad en su atención cuando concurren a las oficinas.



Previo a la obtención del título en Licenciatura en Secretariado Ejecutivo, mediante la defensa del trabajo de grado, existe la necesidad de que todo servicio público debe contar con un sistema eficiente de comunicaciones para cumplir su compromiso de prestar servicio a la colectividad, por ello la técnica de la redacción oficial es un instrumento de vital importancia en cada una de las diferentes entidades que dependen del estado.

Como estudiante de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica del Norte, este proyecto ofrecerá capacitación y formación al personal de oficina para que sea capaz de cumplir con excelencia las tareas propias de su trabajo mediante la implementación de una guía de técnicas de redacción oficial, la misma que servirá como instrumento de consulta y orientación para desarrollar con mayor eficiencia su redacción, poniendo en práctica así nuestros conocimientos adquiridos.

## **FACTIBILIDAD**

Esta investigación es factible porque existe la predisposición de los funcionarios de los gobiernos parroquiales para colaborar en el trabajo de análisis cuyos resultados constituirán un aporte para mejorar su redacción, además se dispone de información bibliográfica sobre redacción oficial, así como también los recursos económicos necesarios para realizar el proyecto.

También es factible porque será desarrollado en el cantón Cotacachi donde reside y trabaja la investigadora , por esta razón resulta más flexible y no tan costoso, también servirá de base para muchas instituciones públicas de la zona de intag que tienen esta falencia

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Diomedes, Saavedra (2005) en su obra *Creecer a plenitud* manifiesta: “La teoría humanista tiene por objetivo la persona, su experiencia interior, el significado que da a sus experiencias, enfatizando las características distintivas y específicamente humanas como son la creatividad, autorrealización y decisión”. (p.32).

La teoría humanista evalúa la libertad personal, la creatividad individual y la espontaneidad del individuo en el proceso de aprendizaje. El ideal que persigue es el desarrollo del individuo respecto a sí mismo y a los demás.

Todo ser humano de un modo u otro investiga, aunque no siempre tenga conciencia de este hecho del mismo modo que todos piensan, aunque no se preocupen por indagar como se desenvuelven en su intelecto las leyes de la lógica. El término castellano investigación se deriva del latín *in-vestigium*, que quiere decir “buscar la huella” o sea lo que queda cuando algo ha sucedido y se puede reproducir a partir del conocimiento de dichos vestigios.

Es por tanto un acto creativo y constructor de una nueva realidad que anteriormente no tenía existencia propiamente dicha, al menos en la forma en que emerge de las manos de su creador, es decir, el investigador.

La acción de investigar presupone buscar las huellas y lógicamente esa búsqueda, no significa que se realice en el mismo orden cronológico en que se produjo el fenómeno que es objeto de análisis. Ese proceso implica dar una vuelta

o rodeo para llegar al objetivo deseado, es decir, no es una vía directa, rápida, inmediata, expedita. Por el contrario la acción investigativa regularmente es un procedimiento tortuoso, difícil, complicado que exige sacrificios y esfuerzo.

La filosofía y la ciencia son actividades que sólo se pueden desplegar a través del acto de la investigación. Este presupone exploración del objeto en cuestión, búsqueda, examen e indagación de sus particularidades y causas que lo producen, determinación de sus tendencias de desarrollo, previsión de sus posibles alternativas de desenvolvimiento.

Por esta razón la elaboración de métodos adecuados de conocimiento de la realidad ha sido siempre y será un factor esencial a la condición humana, pues permiten elevar al hombre a niveles superiores de existencia y de libertad mediante la adecuada utilización de los instrumentos culturales que este posee, a la vez que evade los productos contraculturales que atentan contra su realización. (Guadarrama, P. & Pereliguin, 2008, p. 5)

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA**

El modelo constructivista con las nuevas tecnologías en el proceso de aprendizaje en los últimos diez años, muchos investigadores han explorado el papel que puede desempeñar la tecnología en el aprendizaje constructivista, demostrando que los ordenadores proporcionan un apropiado medio creativo para que los estudiantes se expresen y demuestren que han adquirido nuevos conocimientos.

Esta investigación también expone que esta relación (constructivismo/ordenador) es ideal, probablemente debido al hecho de que la tecnología proporciona al estudiante un acceso ilimitado a la información que necesita para investigar y examinar sus vidas. Facilita la comunicación, permitiendo que el estudiante exponga sus opiniones y experiencias a una audiencia más amplia y también se expone a las opiniones de un grupo diverso de

personas en el mundo real, más allá de la barrera del aula escolar, escuela y la comunidad local –todas las condiciones óptimas para un aprendizaje constructivista. (Becker, 1998, P.29).

Las nuevas tecnologías se refieren a los desarrollos tecnológicos recientes. El resultado del contacto de las personas con estos nuevos avances es el de expandir la capacidad de crear, compartir y dominar el conocimiento. Son un factor principal en el desarrollo de la actual economía global y en la producción de cambios rápidos en la sociedad.

En las últimas décadas, las nuevas herramientas de las TIC han cambiado fundamentalmente el procedimiento en el cual las personas se comunican y realizan negocios.

La web 2.0, forma parte de las nuevas tecnologías. Tim O'Reilly (2005) creador de este concepto, la define como: “la red como plataforma, que abarca todos los aparatos de conexión; las aplicaciones de la web 2.0 son aquellas que hacen el mayor uso de las ventajas esenciales de esa plataforma: entregando software como un servicio continuamente actualizado, que mejora cuantas más personas lo utilicen, consumiendo y reutilizando datos de múltiples fuentes, incluyendo usuarios individuales, mientras proporcionan sus propios datos y servicios de una manera que permite que otros la vuelvan a combinar, estableciendo un efecto de red a través de una “arquitectura de participación”, para suministrar a los usuarios una experiencia fructífera”.(p.28).

### **Tecnologías como herramientas del aprendizaje constructivista**

Existen innumerables aplicaciones representativas de las nuevas tecnologías, pero este estudio se centra en tres: las redes sociales, la wiki y los blogs. El motivo de elección es el potencial que presentan estas tecnologías como herramientas del modelo constructivista para el aprendizaje

## **Las redes sociales**

Las redes sociales son una asociación de personas unidas por distintos motivos, familiares, trabajo o simplemente intereses y pasatiempos parecidos. Forman una estructura social compuesta por nodos (generalmente individuos u organizaciones) que se encuentran unidos entre sí por más de un tipo de relación, como son valores, visiones, ideas, intercambios financieros, amistades, sitios webs, relaciones sexuales, transmisiones de enfermedades (epidemiología) o rutas aéreas (De Ugarte, 2007, p.31).

## **La wiki**

La wiki es una página web colaborativa, considerada como una red social de cooperación, que puede ser directamente editada por cualquier usuario. Ward Cunningham (2002) el desarrollador de la primera wiki, la describe como: “la más simple base de datos en línea que funciona”. La utilización de las wikis en el proceso de aprendizaje de los estudiantes aporta nuevas herramientas y aplicaciones originales e innovadoras para la construcción de su conocimiento. (p.30).

## **Blogs**

Los blogs son un medio de comunicación colectivo que promueven la creación y consumo de información original y veraz, y que provocan, con mucha eficiencia, la reflexión personal y social sobre los temas de los individuos, de los grupos y de la humanidad (Contreras, 2004, p.31).

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

El presente estudio se fundamenta en la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2410:2011 en el cual establece los requisitos que deberán ser aplicados en la correspondencia como oficios, circulares, memorandos, entre otros; documentos

que son utilizados en las entidades de la Administración Pública en formato impreso.

También utilizamos como soporte a La Real Academia Española, fundada en 1713 por iniciativa de Juan Manuel Fernández Pacheco, marqués de Villena, «es una institución con personalidad jurídica propia que tiene como misión principal velar por que los cambios que experimente la lengua española en su constante adaptación a las necesidades de sus hablantes no quiebren la esencial unidad que mantiene en todo el ámbito hispánico», según establece el artículo primero de sus actuales estatutos. - See more at: <http://www.rae.es/la-institucion#sthash.1I3OyVyV.dpuf>

Actualmente, el Diccionario de la lengua española es el resultado de la colaboración de todas las academias, cuyo propósito es recoger el léxico general utilizado en España y en los países hispánicos. Se dirige, fundamentalmente, a hablantes cuya lengua materna es el español, quienes encontrarán en él recursos suficientes para descifrar textos escritos y orales.

El diccionario académico tiene desde 2001 una versión de consulta electrónica gratuita, a la que se han ido incorporando una parte de las modificaciones aprobadas por las academias. Actualmente, se trabaja en la versión en línea de la 23.<sup>a</sup> edición, para la que se está elaborando una nueva aplicación de consulta, que amplíe las posibilidades de búsqueda y permita la navegación dentro del diccionario.

#### **2.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Según Hemingway, Ernest (2001) quien trabajó en el “Star” de Kansas City, siempre se rigió a las siguientes normas: “Emplee frases cortas. Que su primer párrafo sea breve. Use lenguaje vigoroso, sin olvidar la suavidad. Sea positivo, no negativo”. Y después de haber ganado el Premio Pulitzer, acotó: *“Fueron ésas las mejores reglas que aprendí para el oficio de escribir. Nunca las he olvidado.*

*Ningún hombre que tenga algún talento, que sienta y escriba con verdad acerca de las cosas que tiene que decir, dejará de escribir bien si sigue esas reglas”.*(p. 154).

En consecuencia la redacción de documentos oficiales debe basarse en las siguientes características: ser original, sencilla, con frases cortas que interpreten lo que solicita o lo que responde; siempre basándose en las normas de redacción, revisando la ortografía, manteniendo siempre presente el objetivo, las ideas deben tener coherencia, de manera que para el destinatario o la persona que le designe le sea de fácil comprensión.

#### **2.4.1. Teorías y etapas del proceso de redacción**

En el libro de Cassan y Daniel (2006), se hace referencia a cuatro teorías sobre el proceso de composición escrita: el Modelo de las Etapas, el Modelo del Procesador de Textos, el Modelo de las Habilidades Académicas y el Modelo Cognitivo.(P.194).

##### **2.4.1.1. El modelo de las etapas**

Encontramos mucha bibliografía a este respecto, por lo que nos basaremos en las ideas propuestas por Serafín y otros (2007), dividen el aprendizaje de la escritura en tres etapas, aunque las denominen de distinta manera.

Para Serafini, las etapas serían la etapa de pre-escritura, escritura y post-escritura que corresponden con las de Cassany (pre-escritura, redacción y revisión) y con las de Hernández y Quintero (planificación, traducción y revisión).

La secuencia, grosso modo, sería buscar ideas, mediante procesos como el torbellino de ideas y la escritura libre o automática, organizar ideas y redactar.

#### **2.4.1.1.1. Pre-escritura o planificación**

Tal y como nos define Cassany (2006), es una etapa intelectual e interna en la que el autor elabora su pensamiento pero todavía no escribe ninguna frase. Se requiere tener un conocimiento de la lengua, del léxico, de gramática... pero también de esquemas de organización de cada tipo de texto, por lo que es necesario tomar en cuenta el tipo de texto que se va a escribir (p.197).

Para producir un texto es necesario precisar cuál es su finalidad, a quién va dirigido y saber el contenido del escrito. Los escritores competentes dedican tiempo a pensar en la impresión que recibirá el lector al interactuar con el texto escrito. Por todo esto, antes de ponerse a escribir es imprescindible organizar las ideas.

#### **2.4.1.1.2. Escritura, redacción o traducción**

En esta etapa, siguiendo el plan, se procura desarrollar, clasificar y revisar la información. Corresponde con "plasmear el plan en papel". Al iniciar la redacción, es necesario ampliar las ideas esquematizadas en la "guía". En este momento es importante desarrollar las ideas, sin preocuparse por la corrección ni el estilo. El escritor debe tratar de desarrollar todas las ideas. No ha de parar la escritura por ortografía ni por aspectos formales. Lo importante, en este momento del proceso de escritura, es desarrollar la totalidad de las ideas (Cassany, 2006, p.198).

#### **2.4.1.1.3. Re-escritura, revisión del texto o post escritura**

En esta etapa el objetivo no es otro que mejorar el texto (a base de una relectura, una revisión del texto y una evaluación-revisión). Conviene dejar "enfriar" el escrito antes de someterlo a revisión. .Esto significa que es necesario dejar pasar "un tiempo prudencial" antes de revisar y redactar la versión final. .La corrección debe alcanzar la ortografía, sintaxis, adecuación semántica. Todo texto



se puede rehacer y se pueden incluir en él nuevas ideas o comentarios ("recursividad"). A este respecto podríamos destacar, por su interés didáctico, el Decálogo *para la revisión de un texto* que propone Cassany (2003).

#### **2.4.1.2. El modelo del procesador de textos**

Este modelo corresponde a la propuesta de Van Dijk (2004) que incluye la comprensión y la producción escrita tanto de textos escritos como orales. Esta teoría muestra el papel que cumple la creatividad y la reelaboración en la producción textual: las ideas que contiene un texto no surgen de la nada a partir de un acto creativo en un momento de inspiración, sino que son producto de la reelaboración de informaciones antiguas (p.72).

#### **2.4.1.3. El modelo de las habilidades académicas**

Esta teoría sostiene que los escritores emplean un conjunto de habilidades especiales académicas (interpretación de datos, relación de información, capacidad de síntesis...). Para escribir se debe saber recoger, clasificar, sintetizar, interpretar y adaptar la información a las características del texto que se escribe.

#### **2.4.1.4. El modelo cognitivo**

El modelo cognitivo propuesto por Flower & Hayes (2001). Explica tanto las estrategias que se utilizan para redactar (planificar, releer los fragmentos escritos, revisar el texto, fijarse primero en el contenido y después en la forma). (p.95).

Nuestra investigación se basará en estas teorías y etapas del proceso de redacción, la cual recogerá, analizará, se hará de forma didáctica y se compartirá nuestros conocimientos adquiridos, con el objetivo de mejorar la técnica de

redacción oficial en las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi.

## **2.4.2. La redacción**

### **2.4.2.1. Definición de redacción**

Redactar -observa Basulto (2008) es una actividad comunicativa de primer orden, que implica un estado cultural avanzado de quien la ejercita, como no se trata de un acto cuyo dominio se practica de manera mecánica, sino de un proceso de construcción de productos escritos, su aprendizaje y su práctica demandan un cuidadoso proceso de elaboración de su materia prima, el pensamiento y su forma de expresión o presentación de medios de textos escritos. (p.25).

De esta concepción dialéctica de la escritura que vincula el pensar con el escribir, deriva la necesaria y estrecha relación entre contenido y forma que todo redactor debe valorar como prioritaria y como eje de cualquier ejercicio que se proponga realizar.

### **2.4.2.2. Características de la buena redacción**

#### **2.4.2.2.1. Claridad**

Característica primera de la buena redacción es la claridad. Si la intención de quienes escribimos es que nos entienda un amplio público, esto nos exige claridad en las ideas y transparencia expositiva; es decir -como indica Vivaldi (2008)- “visión clara de los hechos o de las ideas y exposición neta y tersa de los mismos”. (p.28).

Por su parte, Zavala Ruíz (2008) propone como primera obligación doméstica de la redacción “comunicar el pensamiento del autor, siguiendo un orden lógico o atendiendo al interés psicológico que lleva a destacar algunos elementos y a iluminar a media luz los menos importantes”.(p.246).

#### **2.4.2.2.2. Concisión**

Otra obligación de la prosa, como señala Zavala Ruíz (2008), es la concisión, virtud o cualidad que consiste en decir lo más con lo menos, ahorrar palabras y evitar lo innecesario. El autor nos invita, a no entretenernos y destaca que ser conciso exige precisión en el lenguaje, combatir el exceso verbal, el regodeo y acabar con las imprecisiones (p.247).

Sobre esta segunda cualidad de la buena redacción, Vivaldi (2008), “anota que sólo debemos emplear aquellas palabras que sean absolutamente precisas para expresar lo que queremos decir.”(p.259).

#### **2.4.2.2.3. Sencillez**

Uno y otro autor identifican la sencillez que consiste en emplear palabras de uso común como tercera cualidad de la buena redacción.

Martín Vivaldi (2008) afirma que la sencillez no quiere decir vulgaridad; que con palabras de uso común se pueden expresar elevados pensamientos. Ser sencillo es huir de lo enredado, de lo artificioso, de lo complicado, de lo barroco y ser natural “es decir naturalmente lo natural”. Sencillo es aquel escritor que utiliza palabras de fácil comprensión y natural. (p.259).

#### **2.4.3. Redacción oficial**

En nuestra realidad nacional, coexisten la administración privada y la administración del estado. Las comunicaciones propias de cada una, se denominan entonces comunicaciones administrativas privadas y comunicaciones administrativas públicas. La redacción administrativa es el concepto genérico, en tanto que redacción oficial es el concepto específico que involucra las comunicaciones propias de los servicios públicos. El vocablo

“Oficial”, según la Real Academia Española, significa “que es de oficio, o sea, que tiene autenticidad y emana de la autoridad derivada del estado y no particular o privado”. Por ejemplo el oficio.

La comunicación escrita eficiente y moderna requiere de la correcta elaboración de los documentos y el uso adecuado de ellos. La forma y fondo en que éstos se realicen proyectará una imagen positiva o negativa de la institución. Para el dominio de una buena redacción es indispensable practicar, se aprende a redactar solo redactando.

#### **2.4.3.1. La redacción oficial como técnica**

Entendemos por redacción oficial, la técnica de comunicación lingüística lógica que se utiliza en los organismos estatales para coadyuvar a la función de administrar que les compete a las autoridades y facilitar la prestación de servicios a la colectividad.

La redacción oficial está relacionada con el sector público deben ser breves en su contenido y claros, esta documentación está reglamentada por una autoridad superior.

#### **2.4.3.2. Contenidos de la redacción oficial**

Comprende comunicaciones oficiales y documentos públicos.

##### **2.4.3.2.1. Comunicaciones oficiales**

Comunicar es “hacer a otro partícipes de lo que uno tiene. Descubrir, manifestar o hacer saber a uno alguna cosa. Conversar, tratar con alguno de

palabra o por escrito”. Por comunicación oficial se entiende el “papel escrito en que se comunica alguna cosa oficialmente”.

Las comunicaciones oficiales son el oficio, el oficio circular, la circular, el memorando, entre otros. Ellos constituyen mensajes que piden o entregan información sobre materias oficiales. Un caso especial es la solicitud, pues es una comunicación personal dirigida a un servicio público para impetrar un beneficio. Siendo en su origen un mensaje privado, al ingresar a un servicio para su trámite normal, esta comunicación personal se oficializa, es decir, adquiere un carácter oficial. Por ejemplo la solicitud que pide una certificación.

#### **2.4.3.2.2. Documentos públicos**

Además de la correspondencia oficial, en la administración del estado se utilizan documentos que emanan de funcionarios competentes y que determinan consecuencias jurídicas de importancia. Documentar quiere decir “Probar, justificar la verdad de una cosa con documentos”. Por Documentos se entiende todo “diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos”. Con mayor precisión, documentos públicos es “el que autorizado por funcionarios para ello competente, acredita los hechos que refiere y su fecha. ([redacomercialeinformatica.blogspot.com/.../redacción-oficial](http://redacomercialeinformatica.blogspot.com/.../redacción-oficial))

Todo servicio público debe contar con un sistema eficiente de comunicaciones para cumplir su cometido de prestar servicio a la colectividad. Por ello, la técnica de la redacción oficial es un instrumento de vital importancia en cada una de las diferentes instancias que dependen del estado.

#### **2.4.3.3. Características de la redacción oficial**

Según la RAE (2014) el término oficial significa que tiene autenticidad y emana de las autoridades derivadas del estado y no de las particulares, aunque

algunos de estos documentos pueda utilizarse en el ámbito privado, perdiendo así su carácter imperativo, como lo es el caso de los memorandos, certificados, solicitudes y actas.

Tanto los documentos oficiales como administrativos pretenden regular el buen funcionamiento de las actividades en el ambiente laboral o en cualquier organismo que cumpla una función de importancia, usándose para realizar gestiones que contribuyan al buen funcionamiento y buena actuación de los individuos de una organización.

#### **2.4.3.4. Documentos de redacción oficial**

##### **2.4.3.4.1. El oficio**

Es el documento más común dentro de la correspondencia administrativa, por lo tanto esencial en la comunicación escrita interpersonal de la administración.

El oficio es un documento que emite un organismo oficial, cuyo fin es comunicar una actuación administrativa prevista legalmente e integrada en un procedimiento. Su destinatario, siempre eterno al emisor, puede ser un ciudadano, una entidad privada u órganos administrativos.

Su carácter y su función, estrictamente formal, impone un tono neutro, objetivo, muchas veces impersonal. Su contenido es monotemático (Sánchez Alonso Fernando, 2008, p. 110).

##### **2.4.3.4.2. El informe**

El informe consiste en una exposición ordenada y exhaustiva sobre un tema determinado, un problema o el estado de una cuestión. Se trata de una declaración de juicio emitida por una persona distinta de la que debe resolver el procedimiento, cuyo fin es aportar nuevos datos al expediente o comprobar los ya

existentes, proporcionar valoraciones y opiniones necesarias para la formación de la voluntad y la adopción de la decisión.(Sánchez Alonso Fernando, 2014, p. 77).

Su rasgo más destacado es el carácter instrumental: el informe es redactado por técnicos o funcionarios con competencias determinadas, para que sirva de antecedente y de asesoramiento al órgano administrativo que ha de toma una decisión.

#### **2.4.3.4.3. La resolución**

La resolución es el documento que contiene la decisión con la que el órgano competente pone fin a un procedimiento. (Sánchez Alonso, 2008, p.79).

- Debe decidir sobre todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas derivadas del procedimiento.
- Debe ser congruente con las peticiones formuladas.
- Contendrá la decisión, una argumentación y los recursos procedentes contra ella.

#### **2.4.3.4.4. La convocatoria**

La celebración de las sesiones de las entidades exige la convocatoria previa a sus miembros de acuerdo con sus propias normas de funcionamiento.

Es un documento por el que se requiere la asistencia de una persona a una sesión de una entidad.

Corresponde al presidente de la institución acordar la convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias y fijar el orden del día. Por su parte

corresponde al secretario efectuar la convocatoria de las sesiones por orden del presidente y citar a los miembros de la entidad, al menos con cuarenta y ocho horas de anticipación. (Sánchez Alonso2008, p.119).

#### **2.4.3.4.5. El acta**

Las actas son relaciones escritas en las que se hace constar un hecho, una obligación o una reunión. Dentro de esta categoría general, el acta de reunión o sesión es un documento en el cual se deja constancia de las incidencias (deliberaciones, acuerdos entre otros), que acaecen en las sesiones de una institución. (Sánchez Alonso,2014, p.76).

Su estructura incluye las siguientes partes:

- Título e identificación de la sesión
- Asistentes y ausentes
- Orden del día y desarrollo de la sesión con expresión de los puntos principales de las deliberaciones.
- Acuerdos, se transcribirán señalando procedimiento de votación y el resultado.
- Formula final o firma. suele responder a uno de estos tipo: (El presidente levanta la sesión), o (Sin más asuntos que tratar el presidente levanta la sesión a las...). Las personas que firman las actas son el secretario y el presidente que otorga su visto bueno.

#### **2.4.3.4.6. El certificado**

Es el documento con que el funcionario responde da fe de un hecho, del contenido de un documento o de las circunstancias que constan en archivos, registros, libros de actas, entre otros.(Sánchez Alonso,2014, p.76).



Su emisión corresponde al funcionario competente o a la persona autorizada legalmente de juzgados, centros de enseñanza y la administración pública, su expedición corresponde al secretario. (Sánchez Alonso,2008, p.134).

#### **2.4.3.4.7. El discurso**

“El discurso es la manifestación de lo que se piensa en torno a un tema o un hecho con objeto de persuadir” (Tenorio, 2005, p.34). Es un escrito a través del cual se hacen ciertas reflexiones sobre determinados antecedentes o acontecimientos.

#### **2.4.3.4.8. El memorando**

Manera de comunicar en forma breve los asuntos de carácter administrativo a personas de una empresa, institución o dependencia de gobierno.

Un memorando (memo como se le conoce en el ambiente laboral) es un documento escrito que es menos formal que la carta y se utiliza para el intercambio de información.

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Memorandum/1055177.html>

### **2.4.4. La imagen institucional**

#### **2.4.4.1. Definición**

La imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública, el desarrollo de una positiva imagen institucional comprende: relaciones públicas, investigación, publicidad corporativa, relaciones con los inversionistas, fusiones, cambio de nombre de la compañía, selección de nuevas agencias, así como estrategias para enfrentar el desastre noticioso.

La imagen corporativa tiene que ver con la percepción que los públicos poseen de una organización. Paul Capriotti, (2008) autor de *Branding Corporativo*, la describe como el conjunto de "atributos que los públicos asocian a una empresa". El sector de la imagen corporativa se encarga por lo tanto de gestionar dichos atributos de la identidad de las organizaciones y el cómo son comunicados a los públicos.

Cuando hablamos de la imagen corporativa de una empresa, nos referimos a la concepción psicológica que tenemos hacia una entidad en concreto; es decir, si una empresa nos parece buena, mala, si tiene una correcta atención al cliente o si nos desesperamos cada vez que llamamos para pedir una cita. Se definiría como la actitud que muestra la empresa conforme a los valores que pretende representar. <http://www.plan-d.es/Blog/imagen-corporativa/>

#### **2.4.4.2. Importancia de la imagen**

Una organización tiene como objetivo lograr la identificación, diferenciación y preferencia, lo cual se puede lograr mediante una gestión de sus atributos. Por esta y más razones existen diversos motivos de por qué la imagen corporativa de una organización tiene gran importancia.

Adquiere una importancia fundamental creando valor para la empresa y estableciéndose como un activo intangible estratégico de la misma.

Una empresa que tenga buena imagen corporativa logrará que para las personas que trabajan en el sector, dicha entidad sea una empresa de referencia, y la consideren como una empresa en la que quieran trabajar. (Capriotti, 2008, p.86.).

Ocupar espacio en la mente de los públicos: por medio de la imagen corporativa existimos para los públicos, ya no basta solamente con comunicar, ahora tenemos que estar presentes para ellos. Ese espacio ganado en la mente del consumidor es la imagen de la empresa o de sus productos

## **¿Cómo se mantiene la imagen?**

Una vez lograda la imagen positiva, esta permanece viva y activa en el receptor de los mensajes solamente si es estimulada, recordada y comunicada, vigilando su evolución y desarrollo mediante investigaciones permanentes.

La imagen no es un hecho estático, sino dinámico que es afectado por otros hechos y acciones. Sufre el paso del tiempo y puede perder vigencia como símbolo de referencia.

### **2.4.4.3. Componentes de la imagen**

Los hechos de comunicación tienen tres orígenes básicos: un agente físico, real, palpable, que comunica por sus componentes formales, una acción de comunicación planificada que transmite conceptos y tercero, un área valorativa. Por eso se dice que toda imagen se genera a partir de tres componentes: los físicos, los conceptuales y los valorativos.

Esto lleva a definir una imagen física y una conceptual que, actuando juntas, generan la imagen de la empresa o institución. (Capriotti, 2008, p.89.).

#### **2.4.4.3.1. La imagen física**

La imagen física, también llamada imagen formal, es la que se articulan en los públicos los objetos físicos, sean éstos comunicaciones directas o hechos comunicadores.

El hecho físico es percibido de inmediato y en ese momento se transforma en un comunicador. Todos los hechos y actos personales o empresariales generan elementos que contribuyen a articular la imagen.

#### **2.4.4.3.2. La imagen conceptual**

Se denomina imagen conceptual los hechos de comunicación que brindan al público conceptos acerca de las personas, la empresa, el servicio o la institución. Los hechos de comunicación tienen también un componente físico que genera imagen, pero más importante es el concepto que comunican, lo que propone el mensaje, ya que los hechos formales son olvidados y el concepto perdura como el fundamento de la comunicación. (Capriotti, 2008, p.90).

#### **2.4.4.4. La imagen positiva**

Para lograr una imagen determinada, hay que definir con anterioridad, clara y específicamente lo que se desea lograr. Sin esta definición, resulta imposible el logro de una imagen predeterminada.

La imagen es muy inestable, porque está formada por creencias y asociaciones y sobre éstas influyen todo cuanto realiza la persona, o empresa. Hay que investigar periódicamente la imagen que se ostenta para corregir las desviaciones que pueda ir sufriendo por causas ajenas al accionar propio. Institución Educativa I.E. 2006 “Perú – Holanda” Área de Imagen Institucional.

### **2.5. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

El tema que se ha seleccionado para esta investigación se basa en la situación del recurso humano de la localidad al haberse desarrollado en un ambiente socio-cultural y socio-económico muy limitado por las condiciones geográficas ha tenido muy pocas oportunidades de acceder a cursos, talleres de capacitación y menos aún continuar con sus estudios de educación superior motivo por el cual no tienen el profesionalismo de desempeñarse adecuadamente en su rol. Se ha detectado un bajo nivel en las técnicas de redacción lo que ha provocado que la

documentación no sea clara y precisa al momento de dirigirse a los remitentes, impidiendo que la gestión sea eficiente y eficaz.

Se considera que la redacción oficial es un instrumento de vital importancia en cada dependencia del estado, todo servicio público debe contar con un eficiente sistema de comunicaciones oral y escrita para prestar un mejor servicio a la colectividad. Una secretaria eficiente debe actualizarse mediante cursos, capacitaciones y guías actualizadas en técnicas de la redacción oficial.

Principalmente en todas las instituciones públicas y privadas se debe mantener un debido control en la emisión de documentos, pues de esto dependerá no solo nuestro éxito profesional, sino nuestro bienestar personal e imagen institucional.

## **2.6. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Un diagnóstico sobre las técnicas de redacción oficial que se utilizan en los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi, permitirá conocer las falencias de las mismas?

Si, este diagnóstico nos permitió conocer realmente las causas y motivos de las falencias que tienen las secretarías y los funcionarios alternos de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi al momento de redactar documentos oficiales.

- ¿Conocer el nivel de conocimientos sobre el uso de técnicas de redacción oficial mejorará los procesos de comunicación entre gobiernos parroquiales?

La comunicación mejorará evidentemente en los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi debido a que saber transmitir un mensaje correctamente con las técnicas adecuadas es fundamental en el proceso comunicativo.

- ¿Una guía de técnicas de redacción oficial ayudará a desarrollar

eficientemente las actividades secretariales?

Contar con una guía de consulta ayudará para que todos los documentos oficiales emitidos por las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales sean ágiles y estén bien redactados con la finalidad de dar una mejor imagen institucional, documentos bien redactados tendrán un mayor impacto comunicativo, ahorrarán tiempo, reducirán costos y evitarán desconfianzas.

- ¿El conocimiento y dominio de las técnicas de redacción oficial, mejorará el desempeño de las actividades secretariales y la imagen de la institución?

La comunicación escrita adquiere cada día mayor importancia y es fundamental el conocimiento y dominio de las técnicas de redacción oficial que mejorará evidentemente el desarrollo efectivo de las actividades propias de la profesión secretarial, es una herramienta principal que permite tomar dictados, transcribir oficios, informes, memorandos y todo tipo de documentos eficientemente reflejando la imagen de la institución donde se labora.

## 2.7. MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>Redacción oficial</p> <p>Es el conjunto de comunicaciones y documentos que se utilizan en los servicios del Estado y sus organismos auxiliares.</p> <p>La correspondencia oficial tiene una disposición reglamentada por la autoridad superior del país.</p>	Redacción oficial	<p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad</li> <li>• Concisión</li> <li>• Sencillez</li> </ul> <p>Contenidos de la redacción oficial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones oficiales</li> <li>• Documentos públicos</li> </ul> <p>Documentos oficiales</p>	<p>Redacción pulcra</p> <p>Escrito directo</p> <p>Ideas ordenadas</p> <p>Redacción sencilla</p> <p>Ortografía adecuada</p> <p>Correcto uso de signos de puntuación</p> <p>Contenido interesante</p> <p>Ideas bien distribuidas</p>
<p>La imagen corporativa resulta ser el conjunto de cualidades que los consumidores atribuyen a una determinada compañía, es decir, es lo que la empresa significa para la sociedad, cómo se la percibe.</p>	Imagen institucional	<p>Definición</p> <p>Importancia de la imagen institucional</p> <p>Articulación y componentes de la imagen</p> <p>Clasificación de la imagen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen física</li> <li>• Imagen conceptual</li> </ul> <p>Imagen positiva</p>	<p>-Buen desenvolvimiento</p> <p>-Buen ambiente de trabajo</p> <p>-Eficacia en sus funciones</p> <p>-Buena trato, armonía</p> <p>-Compromiso con la institución.</p> <p>-Satisfacción de los usuarios.</p>

## 2.8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Ámbito.**-espacio ideal (ya sea de carácter simbólico o abstracto), que surge a partir de las cuestiones y asuntos de una o más materias que están vinculadas entre sí.

**Artificialo.**-Que no tiene naturalidad o sencillez. "la estética barroca es artificiosa"

**Barroco.**-Que tiene una gran complejidad que hace difícil su comprensión: una explicación barroca; una personalidad barroca. Excesivamente recargado de adornos.

**Coexisten.**-La Real Academia Española da como definición "dicho de una persona o de una cosa: existir a la vez que otra".

**Cohesión.**- es el sentido de pertenencia a un espacio común o el grado de consenso de los integrantes de una comunidad. De acuerdo a la interacción social dentro del grupo social, habrá una mayor o menor cohesión.

**Contexto.**-El contexto es el conjunto de elementos lingüísticos o el entorno lingüístico, social y pragmático, que rodea, es decir, precede y sigue, a una palabra o a una oración y que condiciona, modificando o no, el significado de esta o su correcta interpretación.

**Diáfano.**-Que es muy claro o fácil de entender: su actitud conmigo fue noble y diáfana.

**Escueto.**-Sin adornos o sin ambages, seco, estricto

**Fidedignas.**-que es merecedor de confianza, confiable, fiel.



**Genérico.-**Partiendo del vocablo latino “genericus” surgió esta palabra en español, que hace referencia a lo general, lo referente a todos, diferenciándose así de lo específico e individualizado.

**Gramaje.-** m. Peso en gramos por metro cuadrado de un papel, que sirve de criterio para apreciar el cuerpo del mismo.

**Imperativo.-** Obligación exigencia que se tiene que cumplir los imperativos del deber cívico identifica al deber o a la exigencia inexcusable (aquellas acciones que no admiten excusas ni disculpas, no pueden dejar de concretarse o no pueden evitarse con pretextos.

**Lacónico.-**Conciso, breve, especialmente al hablar o escribir: me respondió de forma lacónica; es un novelista lacónico.

**Léxico.-** es el vocabulario de un idioma o de una región, el diccionario de una lengua o el caudal de modismos y voces de un autor.

**Prosa.-** Estructura o forma que toma naturalmente el lenguaje para expresar los conceptos, y no está sujeta, como el verso, a medida y cadencia determinadas.

**Retórica.-** Arte de bien decir, de dar al lenguaje escrito o hablado eficacia bastante para deleitar, persuadir o conmover.

**Sintaxis.-**Parte de la gramática que enseña a coordinar y unir las palabras para formar las oraciones y expresar conceptos.

**Tersa.-** Limpio, claro, bruñido y resplandeciente del lenguaje, estilo, etcétera, puro, limado, fluido.

**Vaguedades.-** razonamiento o modo de expresión ambiguo.

**Vigencia.**-Dicho de una ley, de una ordenanza, de un estilo o de una costumbre: Que está en vigor y observancia.

**Virtud.**- Actividad o fuerza de las cosas para producir o causar sus efectos, en consecuencia de lo expresado o a causa de ello.

**Vulgaridad.**- Especie, dicho o hecho vulgar que carece de novedad e importancia, o de verdad y fundamento, acción o expresión que no tiene nada de especial u original. La vulgaridad de la trama es propia de un escritor aficionado.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. Investigación descriptiva**

Porque en el estudio investigativo se describió las causas del inadecuado uso de las técnicas de redacción oficial por parte de las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi y se determinó el impacto que esto produce en la imagen de la Institución. Este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación.

##### **3.1.2. Investigación propositiva**

Porque se elaboró una guía actualizada sobre las técnicas de redacción oficial para las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi, con el objetivo de que utilicen adecuadamente las técnicas de redacción y puedan desarrollarse eficiente y eficazmente tanto en lo personal como en lo profesional.

##### **3.1.3. Investigación cualitativa**

Porque permitió conocer de las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales la experiencia, la opinión, los hábitos, culturas, manera de pensar y proceder con respecto a lo que realizan en sus tareas secretariales, de esta manera se analizó e

interpretó los resultados y cómo influyó el incorrecto uso de las técnicas de redacción en la imagen de la institución.

## **3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Método deductivo**

Según Jarrín P. (2009) “Se fundamenta en la deducción, este método conceptualmente analiza un fenómeno o problema, “desde el todo a las partes”; es decir estudia el problema partiendo del concepto hacia las partes o elementos constitutivos de un todo”. Se inició con la observación de fenómenos generales con el propósito de llegar a hechos particulares, se utilizó para realizar conceptos de hechos observables directa e indirectamente en la investigación.

### **3.2.2. Método inductivo**

Según Jarrín P. (2009) “Se fundamenta en el proceso mental de la inducción. Este método estudia los fenómenos o problemas “desde las partes hacia el todo. Es decir, estudia primero los elementos o componentes de un todo para llegar al concepto, norma o ley”. Se inició con la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones generales, se usó para la interpretación de los resultados obtenidos de las observaciones del diagnóstico y relacionó su comprensión más profunda en las síntesis racionales de la tesis. Se partió de las encuestas y luego de su tabulación se realizó la información respectiva.

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.3.1. La encuesta**

“En esta técnica se trata de obtener datos o información de varias personas en la cual sus opiniones tienen mucha importancia para el investigador. A diferencia

de la entrevista, se utiliza un gran y cómodo listado de preguntas escritas a fin de que las contesten por escrito”. (Villalba C., 2009, p.121)

Esta técnica se aplicó a las secretarías y funcionarios de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi.

### 3.3.2. Entrevista

“La entrevista es una técnica que recopila información de la personas, ha sido usada y sigue utilizándose para múltiples propósitos. Algunos actores, por no decir todos, la utilizan para conocer factores que están en la duda o llegar a corroboraciones”. (Villalba C., 2009, p.118).

Esta técnica se aplicó a las autoridades de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi.

### 3.4. POBLACIÓN

Nº	INSTITUCIONES	FUNCIONARIOS	USUARIOS
1	Gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi	Autoridades	16
2		Funcionarios	24
3		Secretarías- Contadoras	8
	TOTAL		48

La población es inferior a 100 no se realizó el cálculo de la muestra.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. PROCESO**

Luego de haber realizado las encuestas a la población de funcionarios de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi, se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa; utilizando gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a los funcionarios de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi.

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo excel, luego en la barra de menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió gráficos circulares.

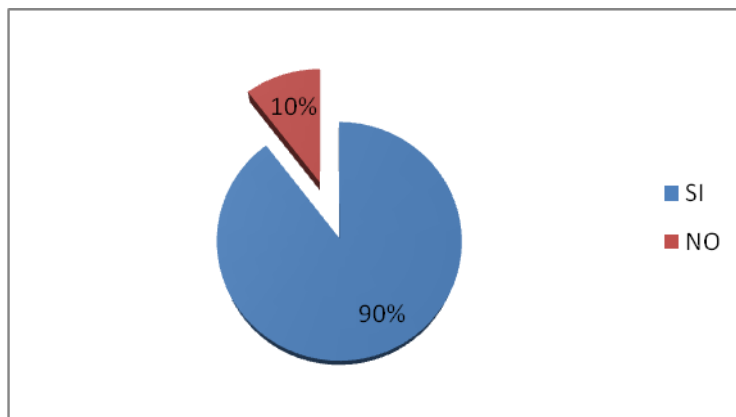
Los gráficos circulares ayudaron a la investigadora al análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación.

**Pregunta 1. ¿Realizan las secretarias los documentos oficiales con total pulcritud?**

**Tabla 1**

VARIABLE	No.	%
SI	43	90
NO	5	10
TOTAL	48	100

**Gráfico 1**



### **Análisis e interpretación**

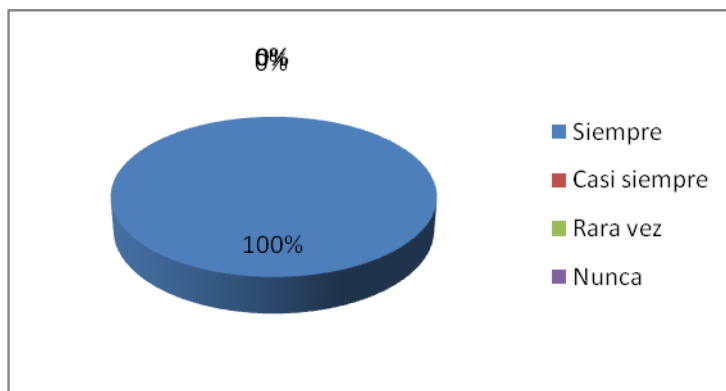
La mayoría de los encuestados considera que las secretarias de los gobiernos parroquiales realizan sus documentos con total pulcritud y una mínima cantidad considera que no se lo ha hecho por el descuido o desinterés de los funcionarios perjudicando la buena imagen de la institución.

**Pregunta 2. ¿Es necesario que los documentos sean claros en su redacción?**

**Tabla 2**

VARIABLE	N°	%
Siempre	48	100
Casi siempre	0	0
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	48	100

**Gráfico 2**



**Análisis e interpretación**

Todo el personal de los gobiernos parroquiales opina que es necesario e importante que la redacción se lo realice en forma clara con la finalidad de que el mensaje se entienda; pero que lamentablemente para algunas secretarías de los gobiernos parroquiales es un poco complicado por falta de conocimiento.

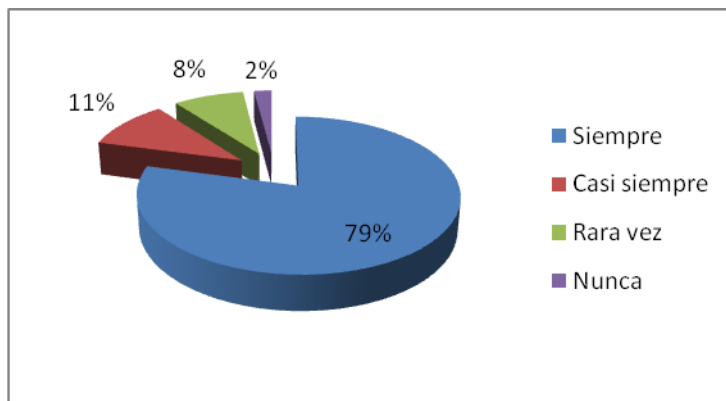


**Pregunta 3. ¿Cree usted que para las secretarías de los gobiernos parroquiales mantener el orden adecuado en la redacción de los documentos es?**

**Tabla 3**

VARIABLE	N°	%
Muy difícil	38	79
Difícil	5	10.42
Fácil	4	8
Muy Fácil	1	2
TOTAL	48	100

**Gráfico 3**



### **Análisis e interpretación**

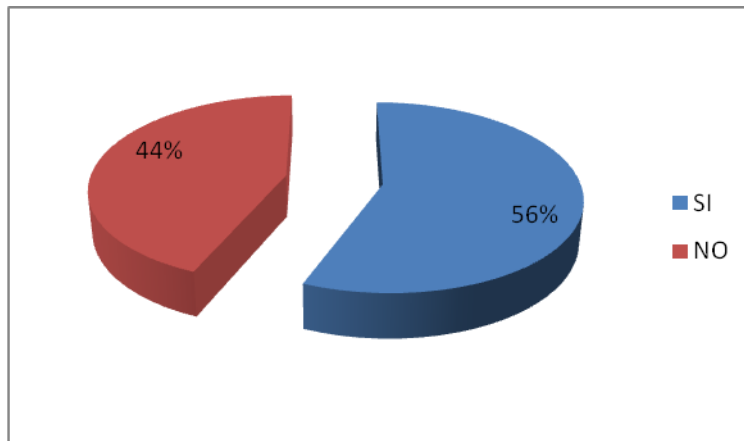
La gran parte del personal encuestado opina que las secretarías tienen mucha dificultad al momento de redactar un documento ya que es difícil mantener un orden adecuado, esto se debe a que no han sido capacitados y actualizados en redacción oficial por lo cual no están aptos para desarrollar esta actividad.

**Pregunta 4 ¿Cree usted que la secretaria tiene la capacidad de redactar documentos oficiales en forma clara y sencilla?**

**Tabla 4**

VARIABLE	No.	%
SI	27	56
NO	21	44
TOTAL	48	100

**Gráfico 4**



**Análisis e interpretación**

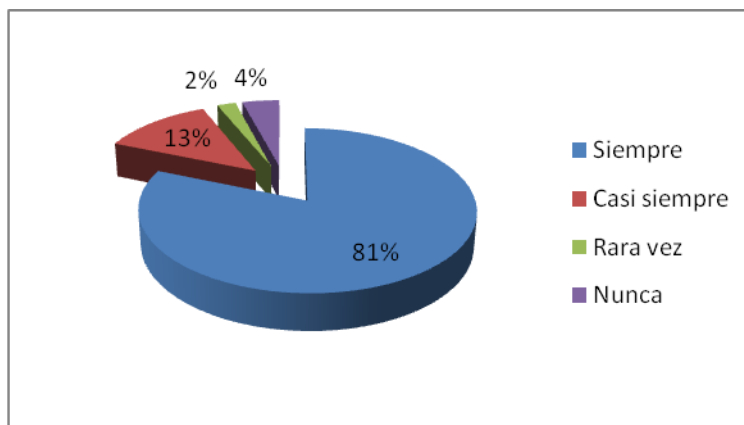
Más de la mitad del personal del personal encuestado considera que la secretaria no tiene capacidad de redactar un documento oficial con claridad y sencillez se les dificulta porque no tienen el conocimiento adecuado y además tampoco tienen un documento donde guiarse y poder desarrollar esta actividad como se requiere.

**Pregunta 5 ¿La secretaria tiene dificultad en aplicar normas ortográficas al momento de redactar?**

**Tabla 5**

VARIABLE	N°	%
Siempre	39	81
Casi siempre	6	13
Rara vez	1	2
Nunca	2	4
TOTAL	48	100

**Gráfico 5**



**Análisis e interpretación**

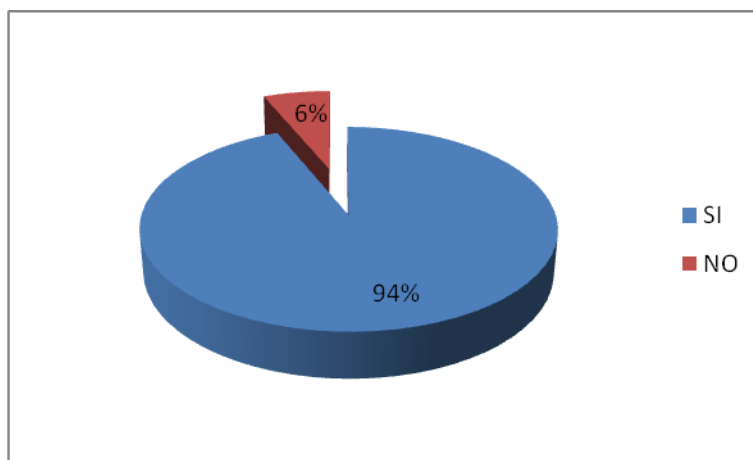
La gran mayoría de las secretarías de los gobiernos parroquiales tiene problemas con la ortografía al momento de redactar un documento; esto debido al descuido y desinterés por parte de las funcionarias de autocapacitarse lo cual les impide que puedan desenvolverse adecuadamente en esta actividad.

**Pregunta 6¿Cree usted que los signos de puntuación en un documento son importantes?**

**Tabla 6**

VARIABLE	No.	%
SI	45	94
NO	3	6
TOTAL	48	100

**Gráfico 6**



**Análisis e interpretación**

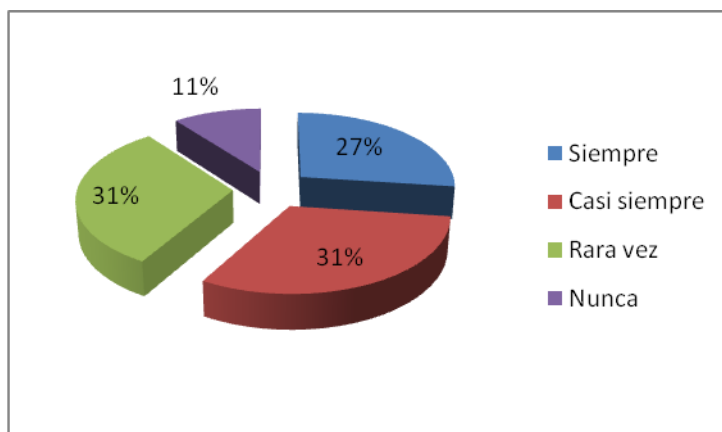
La gran mayoría de encuestados opina que lo más importante en un documento es la correcta utilización de los signos de puntuación de ello depende que el documento sea entendible y no cambie el sentido, pero lamentablemente por el desconocimiento las secretarias al momento de redactar no le dan la importancia que el documento merece, perjudicando negativamente la imagen de la institución.

**Pregunta 7 ¿Cree usted que un contenido interesante en el documento provoca reacciones positivas en el destinatario, para conseguir nuestro objetivo?**

**Tabla 7**

VARIABLE	N°	%
Siempre	13	27
Casi siempre	15	31
Rara vez	15	31
Nunca	5	10
TOTAL	48	100

**Gráfico 7**



### **Análisis e interpretación**

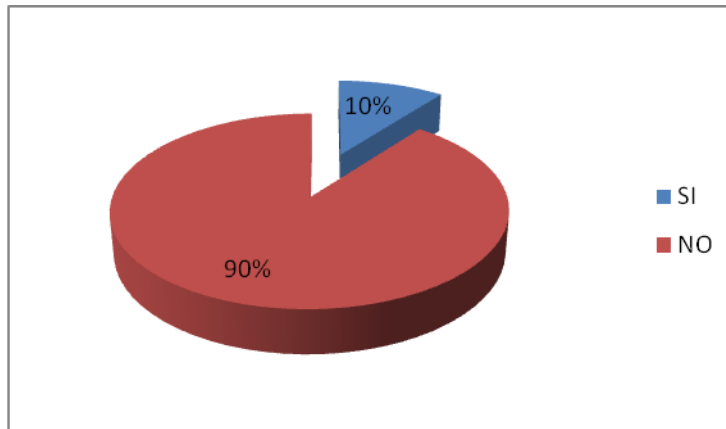
Más de la mitad del personal de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi desconocen que un contenido interesante en un documento oficial provoca reacciones positivas en el destinatario y se puede lograr los objetivos propuestos.

**Pregunta 8. ¿Considera usted que la secretaria distribuye adecuadamente las ideas en la redacción de los documentos?**

**Tabla 8**

VARIABLE	No.	%
SI	5	10
NO	43	90
TOTAL	48	100

**Gráfico 8**



**Análisis e interpretación**

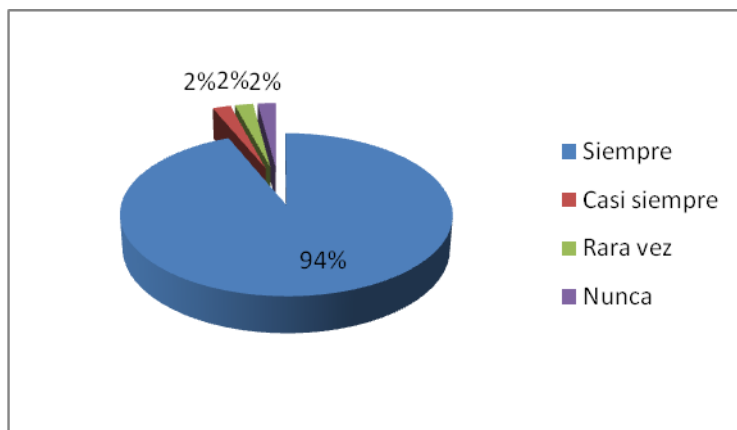
La mayoría de los encuestados opina que las secretarias no tienen conocimiento de la distribución adecuada de las ideas en los documentos oficiales, por lo que siempre lo han realizado por instinto mas no con técnica como debe ser, por ello la redacción esta desactualizada lo que produce una deficiente imagen institucional.

### Pregunta 9 ¿La secretaria tiene dificultad para ser concreta cuando redacta?

**Tabla 9**

VARIABLE	N°	%
Siempre	45	94
Casi siempre	1	2
Rara vez	1	2
Nunca	1	2
TOTAL	48	100

**Gráfico 9**



### Análisis e interpretación

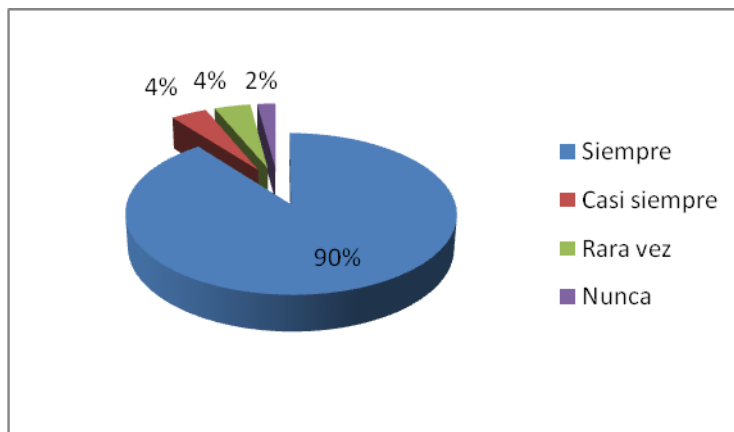
La mayoría de los funcionarios opinan que las secretarías no tienen conocimiento sobre la concreción al momento de redactar, opinan que necesitan exista una guía donde puedan ayudarse y realizar adecuadamente los documentos que son de gran importancia en la administración de la instituciones.

**Pregunta 10¿La imagen institucional depende del buen desenvolvimiento de la secretaria?**

**Tabla 10**

VARIABLE	N°	%
Siempre	43	90
Casi siempre	2	4
Rara vez	2	4
Nunca	1	2
TOTAL	48	100

**Gráfico 10**



**Análisis e interpretación**

Casi todo el personal encuestado opina que el buen desenvolvimiento de la secretaria proyecta una imagen positiva de la institución, lamentablemente en los gobiernos parroquiales las secretarías no tienen los conocimientos adecuados lo que provoca que su desenvolvimiento no sea eficiente y esto afecta negativamente a la entidad.

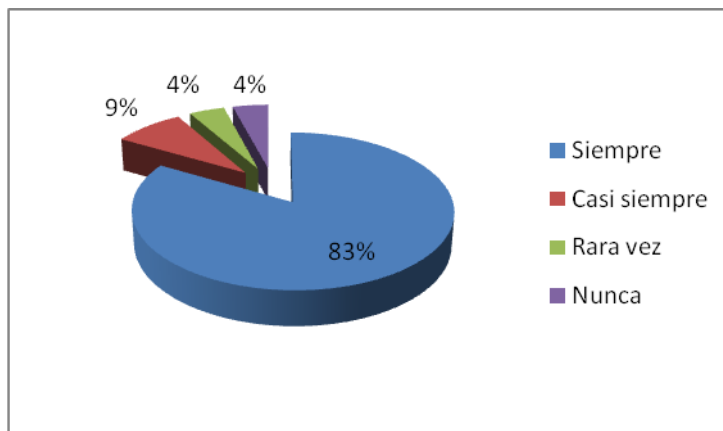


**Pregunta 11. ¿La imagen cultural de la secretaria tiene influencia en la imagen de la empresa?**

**Tabla 11**

VARIABLE	N°	%
Siempre	40	83
Casi siempre	4	8
Rara vez	2	4
Nunca	2	4
TOTAL	48	100

**Gráfico 11**



**Análisis e interpretación**

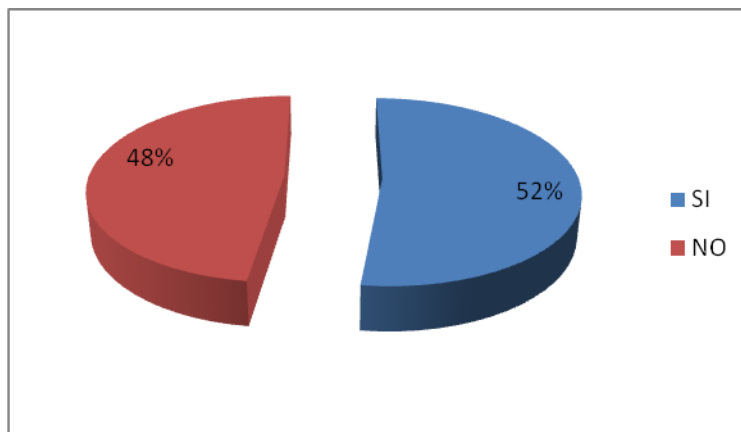
Gran parte de los encuestados consideran que la secretaria es el reflejo de la institución por cuanto su imagen cultural tiene gran influencia en la imagen de la empresa, en los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi las secretarias por falta de capacitación e interés personal no se preocupan de incrementar su cultura por cuanto es necesario exista un documento que les permita adquirir conocimientos generales requeridos.

**Pregunta 12 ¿Considera usted que las secretarias mantienen buenas relaciones humanas con la comunidad?**

**Tabla 12**

VARIABLE	No.	%
SI	25	52
NO	23	48
TOTAL	48	100

**Gráfico 12**



**Análisis e interpretación**

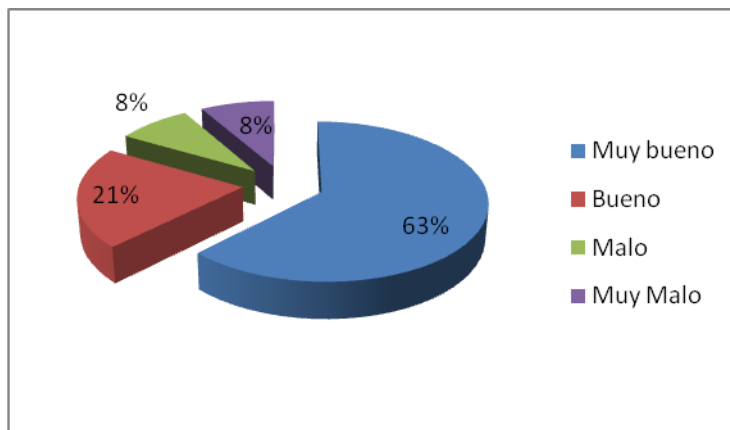
La mitad del personal encuestado de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi considera que las secretarias tienen gran falencia en ciertas capacidades como es atención al público, lo cual se les complica mantener buenas relaciones humanas afectando negativamente a la institución, la otra mitad opina que por instinto y necesidad de día a día han logrado una cierta aceptación del mismo.

**Pregunta 13¿Cómo considera el compromiso de la secretaria para con la institución?**

**Tabla 13**

VARIABLE	N°	%
Muy bueno	30	63
Bueno	10	21
Malo	4	8
Muy Malo	4	8
TOTAL	48	100

**Gráfico 13**



**Análisis e interpretación**

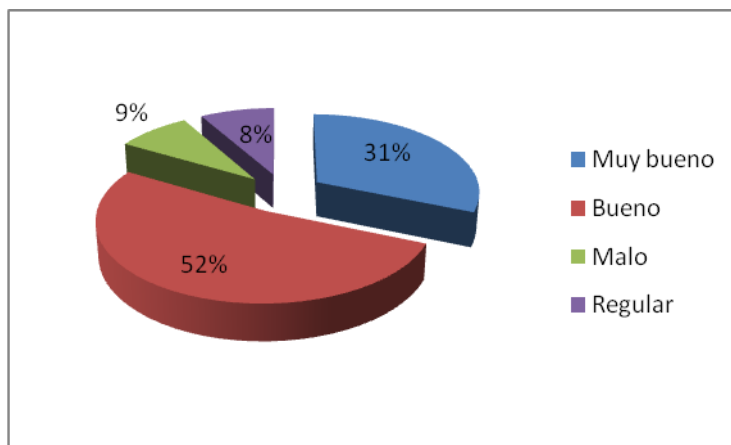
Más de mitad de los empleados de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi opinan que el compromiso de la secretaria con la institución es aceptable considerando el desinterés por parte de las autoridades en capacitarlas para que puedan desempeñar sus actividades adecuadamente.

**Pregunta 14. ¿Cómo califica el trabajo de la secretaria en la comunidad?**

**Tabla 14**

VARIABLE	N°	%
Muy bueno	15	31
Bueno	25	52
Malo	4	8
Regular	4	8
TOTAL	48	100

**Gráfico 14**



**Análisis e interpretación**

Casi la tercera parte de los funcionarios de los gobiernos parroquiales califican al trabajo de la secretaria como muy bueno, y la mayoría lo considera bueno y opina que hace falta motivación por parte de las autoridades, que se les facilite las herramientas necesarias para brindar un buen servicio a la comunidad y la institución proyecte una excelente imagen.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- En los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi, se evidencia que la gran mayoría de las autoridades, secretarías y funcionarios desconocen el uso correcto de las técnicas de redacción oficial, lo que ha ocasionado que la imagen de estas instituciones se vea afectada negativamente.
- Las secretarías de los gobiernos parroquiales la mayoría opinan que no existe una planificación de capacitación continua, por tanto sus conocimientos no están actualizados.
- Es importante para la mayoría de los funcionarios de los gobiernos parroquiales, que se realice un control del correcto uso de las técnicas de redacción por parte de las secretarías, para que mejore.
- La mayoría de encuestados afirman que para que se mejoren las técnicas de redacción oficial es necesario exista una guía actualizada que especifique claramente el desarrollo de cada uno de los documentos que se utilizan en las instituciones.

#### **5.2. RECOMENDACIONES**

- Para que las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi, desarrollen correctamente las técnicas de redacción oficial se

debería concientizar a las autoridades que es necesario tener un documento guía actualizado.

- A todo los funcionarios de los gobiernos parroquiales rurales se debe concientizar la importancia que tiene redactar adecuadamente los documentos de las instituciones ya que de ello depende la imagen que se proyecta y además soliciten a las autoridades se realice un plan de capacitación continua no solo para las secretarias sino para todo el personal.
- A las autoridades de los gobiernos parroquiales tomar muy en cuenta el perfil que necesitan estos puestos, contratar al personal acorde, con la finalidad de que tengan un conocimiento actualizado de redacción oficial y puedan desarrollarse con eficiencia.
- Se recomienda a los funcionarios de los gobiernos parroquiales el uso de la guía actualizada de técnicas de redacción oficial que permitirá, redactar toda clase de documento oficial de acuerdo a las exigencias actuales.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1. TÍTULO**

GUÍA ACTUALIZADA DE TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL PARA LAS SECRETARIAS DE LOS GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN COTACACHI

#### **6.2. JUSTIFICACIÓN**

Se presenta la propuesta de una guía actualizada de técnicas de redacción oficial con la finalidad de que las secretarías y funcionarios de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi tengan un instrumento donde puedan consultar y ayudarse para redactar correctamente los documentos oficiales de esta manera desarrollar eficientemente las tareas a ellas encomendadas y por ende proyecten una imagen positiva de la institución.

Se debe recalcar que estas instituciones no cuenta con una guía de redacción de documentos, motivo por el cual, el personal no está capacitado y por ende el servicio que brindan no es idóneo, provocando así insatisfacción y deficiente imagen institucional.

#### **6.3. BASE TEÓRICA**

Esta guía se fundamenta en las normas actualizadas INEN para redacción de

documentos de carácter oficial. Además la experiencia adquirida como secretaria de una institución pública y la necesidad de contar con una guía actualizada de redacción que respalda la propuesta.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivo general**

Mejorar las técnicas de redacción oficial en las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi con la finalidad de que aprendan a redactar correctamente cualquier tipo de documento oficial e influya positivamente en la imagen de la institución.

### **6.4.2. Objetivos específicos**

- Indicarla importancia de desarrollar adecuadamente las técnicas de redacción oficial de esta guía.
- Guiar a las secretarías en el uso de esta herramienta.
- Socializar la guía a las secretarías y funcionarios de los gobiernos parroquiales.
- Entregar la guía a las autoridades de los gobiernos parroquiales para su aplicación.

## **6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

El cantón Cotacachi es uno de los seis cantones de la provincia de Imbabura, está ubicado al norte de la ciudad de Quito, capital del Ecuador a 132 Km., en la gran planicie occidental de la Hoya del Imbabura, en la parte sur-occidental de la provincia en mención.



La zona Andina está ubicada en las faldas orientales del volcán Cotacachi, conformada por las parroquias urbanas, San Francisco, Sagrario y las parroquias rurales Imantag y Quiroga. Por otro lado, la zona de Intag se extiende desde las estribaciones occidentales de la cordillera de los Andes hasta el límite con la provincia de Esmeraldas y Pichincha. Está conformada por 6 parroquias rurales: Apuela, García Moreno, Peñaherrera, Cuellaje, Vacas Galindo y Plaza Gutiérrez

## **6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

La guía pretende ofrecer información que aporte soluciones prácticas a los problemas de redacción oficial, es un instrumento práctico sujeto a permanentes actualizaciones, es sencilla y de fácil uso por cuanto su contenido claro y directo.

En esta guía encontrará una respuesta rápida y adecuada a sus dudas, aunque siempre será posible contrastar con otras fuentes la información que se ofrece.

Esta guía se caracteriza por ser práctica porque contiene ejemplos de cada uno de los documentos oficiales, que servirán de ayuda para su correcta redacción, además responde a las necesidades y expectativas de las secretarías. La guía es de fácil comprensión aportará a un mejor desempeño.

### **6.6.1. Implementación**

- Presentar la guía actualizada de redacción oficial, que contendrá la estructura, un esquema y ejemplos de los documentos oficiales.
- Se coordinará con las autoridades de los gobiernos parroquiales del cantón Cotacachi para realizar una socialización mediante un taller a funcionarios y secretarías sobre el contenido de esta guía.
- Se entregará la guía a las autoridades para su aplicación.

## **6.6.2. Contenido**

1. Introducción
2. Justificación
3. Objetivos
  - 3.1. Objetivo general
  - 3.2. Objetivos específicos
4. Definición
5. Elaboración de documentación oficial
  - 5.1. El oficio
    - 5.1.1. Oficio público
    - 5.1.2. Oficio privado
    - 5.1.3. Clasificación
    - 5.1.4. Tipos de oficio
    - 5.1.5. Clases de oficios
    - 5.1.6. Requisitos de los oficios y oficios circulares
    - 5.1.7. Esquema de distribución de las zonas
    - 5.1.8. Márgenes
    - 5.1.9. Partes de los oficios y oficios circulares

Ejemplo 1

Ejemplo 2

  - 5.1.10. Frases actualizadas
  - 5.1.11. Aspectos generales
  - 5.1.12. Después de la redacción
- 5.2. Las circulares
  - 5.2.1. Partes

Ejemplo 1
- 5.3. El informe
  - 5.3.1. Características
  - 5.3.2. Clasificación
  - 5.3.3. Estructura
  - 5.3.4. Presentación de un informe
  - 5.3.5. Recomendaciones para realizar informes

- 5.3.6. Secuencia de montaje
- 5.3.7. Partes esenciales
  - 5.3.7.1. Encabezamiento
  - 5.3.7.2. Introducción
  - 5.3.7.3. Análisis
  - 5.3.7.4. Conclusiones
  - 5.3.7.5. Recomendaciones
  - 5.3.7.6. Despedida
  - 5.3.7.7. Firma
- 5.3.8. Tipos de informes
  - 5.3.8.1. Informe gráfico
  - 5.3.8.2. Informe técnico
  - 5.3.8.3. Informe económico
  - 5.3.8.4. Informe de asistencia
  - 5.3.8.5. Informe científico
  - 5.3.8.6. Informe de recomendación
- Ejemplo 1- informe gráfico
- Ejemplo 2- informe técnico
- Ejemplo 3- informe económico
- Ejemplo 4- informe de asistencia
- Ejemplo 5- informe científico
- Ejemplo 6- informe de recomendación
- 5.4. Citación o convocatoria
  - 5.4.1. Concepto
  - 5.4.2. Contenido
  - 5.4.3. Recomendaciones
- Ejemplo 1- convocatoria sesión extraordinaria
- Ejemplo 2- convocatoria a accionistas
- Ejemplo 3- convocatoria a sesión ordinaria
- Ejemplo 4- convocatoria concurso de méritos
- 5.5. El acta
  - 5.5.1. Partes del acta
  - 5.5.2. Tipos de sesiones

- 5.5.2.1. Ordinarias
- 5.5.2.2. Extraordinarias
- 5.5.3. El secretario de actas
  - 5.5.3.1. Obligaciones del secretario
- 5.5.4. Recomendaciones para preparar el acta
  - Ejemplo 1- acta- sumario de resoluciones 1
  - Ejemplo 2- acta- sumario de resoluciones 2
- 5.6. El certificado
  - 5.6.1. Mecánica del certificado
  - 5.6.2. Características del certificado
  - 5.6.3. Condiciones de la certificación
  - 5.6.4. Sugerencias para el certificado
  - 5.6.5. Esquema
    - Ejemplo 1- certificado de matrícula
    - Ejemplo 2- certificado confidencial
    - Ejemplo 3- certificado de trabajo
    - Ejemplo 4- certificado municipal
    - Ejemplo 5- certificado bancario
    - Ejemplo 6- certificado de honorabilidad
- 5.7. El memorando
  - 5.7.1. Características
  - 5.7.2. Estructura
    - 5.7.2.1. Encabezamiento
    - 5.7.2.2. Cuerpo
    - 5.7.2.3. Final
  - 5.7.3. Esquema
  - 5.7.4. Partes
    - Ejemplo 1
    - Ejemplo 2
- 5.8. El discurso
  - 5.8.1. Partes
  - 5.8.2. Discursos leídos
  - 5.8.3. El maestro de ceremonias

- 5.8.4. La improvisación
- 5.8.5. Tipos de discursos
  - 5.8.5.1. Según el tipo de canal
    - 5.8.5.1.1. Discurso oral
    - 5.8.5.1.2. Discurso escrito
  - 5.8.5.2. Según las funciones
    - 5.8.5.2.1. Discurso informativo
    - 5.8.5.2.2. Discurso expresivo
    - Ejemplos
    - 5.8.5.2.3. Discurso apelativo
    - Ejemplos
    - 5.8.5.2.4. Discurso fático
    - Ejemplos
    - 5.8.5.2.5. Discurso poético
  - 5.8.5.3. Según las variaciones del lenguaje
    - 5.8.5.3.1. Discurso socioculturales
    - 5.8.5.3.2. Discurso técnico o profesional
  - 5.8.5.4. Según el modo de construcción
    - 5.8.5.4.1. Discurso narrativo
    - Ejemplos
    - 5.8.5.4.2. Discurso descriptivo
    - 5.8.5.4.3. Discurso expositivo
    - 5.8.5.4.4. Discurso argumentativo
    - 5.8.5.4.5. Discurso instructivo
    - Ejemplo 1- discurso oral
    - Ejemplo 2- discurso informativo
    - Ejemplo 3- discurso poético
    - Ejemplo 4- discurso familiar
    - Ejemplo 5- discurso formal
    - Ejemplo 6- discurso descriptivo
    - Ejemplo 7- discurso expositivo
    - Ejemplo 8- discurso argumentativo
    - Ejemplo 9- discurso instructivo

6. Definiciones
7. Bibliografía

## **1. Introducción**

Debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, los entes públicos deben incorporar nuevas herramientas que les permitan realizar eficientemente las tareas encomendadas, todo esto para hacer más eficaz su función primordial como en este caso la redacción de documentos oficiales con la finalidad de cubrir las necesidades de los gobiernos parroquiales y la comunidad.

Esta guía contiene todo acerca de la redacción de documentos oficiales, como son oficios, circulares, certificados, memorandos, actas, resoluciones, informes y discursos, inicia por conceptos, tipos, esquemas, partes y ejemplos, puesto que se utiliza tanto en la vida diaria como en lo profesional y debemos manejar por cultura general.

### **1. Justificación**

Esta guía actualizada de técnicas de redacción oficial se desarrolla con la finalidad de que las secretarías y funcionarios de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi tengan un instrumento donde puedan consultar y ayudarse para redactar correctamente los documentos oficiales de esta manera desarrollar eficientemente las tareas a ellas encomendadas y por ende proyecten una imagen positiva de la institución

### **2. Objetivos**

#### **2.1. Objetivo general**

Mejorar las técnicas de redacción oficial en las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi con la finalidad de que aprendan a

redactar correctamente cualquier tipo de documento oficial e influya positivamente en la imagen de la institución.

## **2.2. Objetivos específicos**

- Indicar la importancia de desarrollar adecuadamente las técnicas de redacción oficial de esta guía.
- Lograr que las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi manejen adecuadamente las técnicas de redacción oficial.
- Fortalecer la importancia de redactar adecuadamente todo tipo de documento oficial.

## **3. Definición**

La guía de técnicas de redacción oficial es un instrumento de trabajo que contiene la estructura y redacción de cada uno de los documentos de redacción oficial, está elaborada técnicamente basada en las normas INEN, textos, internet que contienen información actualizada sobre el tema y la experiencia adquirida como secretaria en el sector público; con la finalidad de solucionar los problemas de redacción que tienen los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi y así mejorar la imagen institucional.

## **4. Elaboración de documentación oficial**

La Norma INEN establece los requisitos para la elaboración de oficios, oficios circulares, memorandos, memorandos circulares, de gestión administrativa pública, en formato impreso o digital.

### **4.1. El oficio**

El oficio es un documento o comunicación escrita de carácter netamente oficial, protocolario, utilizado por las autoridades o funcionarios de las diferentes dependencias públicas o privadas. Se usa con la finalidad de comunicar y

coordinar acciones, invitar, pedir información, contestar, remitir documentos, agradecer o tratar asuntos diversos de trabajo administrativo. Estas redacciones se utilizan en instituciones como: ministerios, embajadas, municipios, colegios profesionales, y oficinas de gobierno. El oficio resulta ser uno de los medios más formales de comunicación a instancias del sector público.

#### **4.1.1. Oficio público**

Es aquel que tiene por origen o destino personas identificadas con dependencias del sector público; esto es, con el estado; así: ministerios, colegios fiscales, universidades estatales, contraloría, municipios, consejos provinciales; entre otros.

#### **4.1.2. Oficio privado**

Es aquel que tiene por objeto o destino dependencias identificadas con el sector privado; esto es, con personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades sin depender del gobierno; así: fábricas, organismos no gubernamentales.

#### **4.1.3. Clasificación**

Se clasifican en:

- Secretos
- Reservados
- Ordinarios

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

Reservados serán conocidos únicamente en el departamento, sección u oficina a que sean remitidos. Ordinarios son aquellos que pueden ser de dominio público.



#### **4.1.4. Tipos de oficios**

- De solicitud
- De información
- De decisión
- Circulares

#### **4.1.5. Clases de oficios**

Los oficios pueden ser: individuales, circulares y de transcripción.

**Individuales.**-Se utiliza cuando el texto o contenido va dirigido a una sola persona.

**Circulares.**-Se utiliza cuando un mismo texto va dirigido a varios destinatarios.

**De transcripción.**-es para transcribir el contenido del oficio tal como se da en el original, y sin ninguna alteración. Todo el párrafo transcrito debe ir entre comillas.

#### **4.1.6. Requisitos de los oficios y oficios circulares**

Para efectos de diagramación se tiene cuatro zonas para la distribución del área y se tomará en cuenta que la orientación es según la posición normal de lectura.

**Zona 1.** Está ubicada en la parte superior de cada página del documento, cubre todo el ancho de la página y tiene una altura de máximo cuatro centímetros. En esta área constan los siguientes elementos: al extremo izquierdo las palabras “REPUBLICA DEL ECUADOR”, nombre de la entidad, nombre de la unidad administrativa, logotipo.

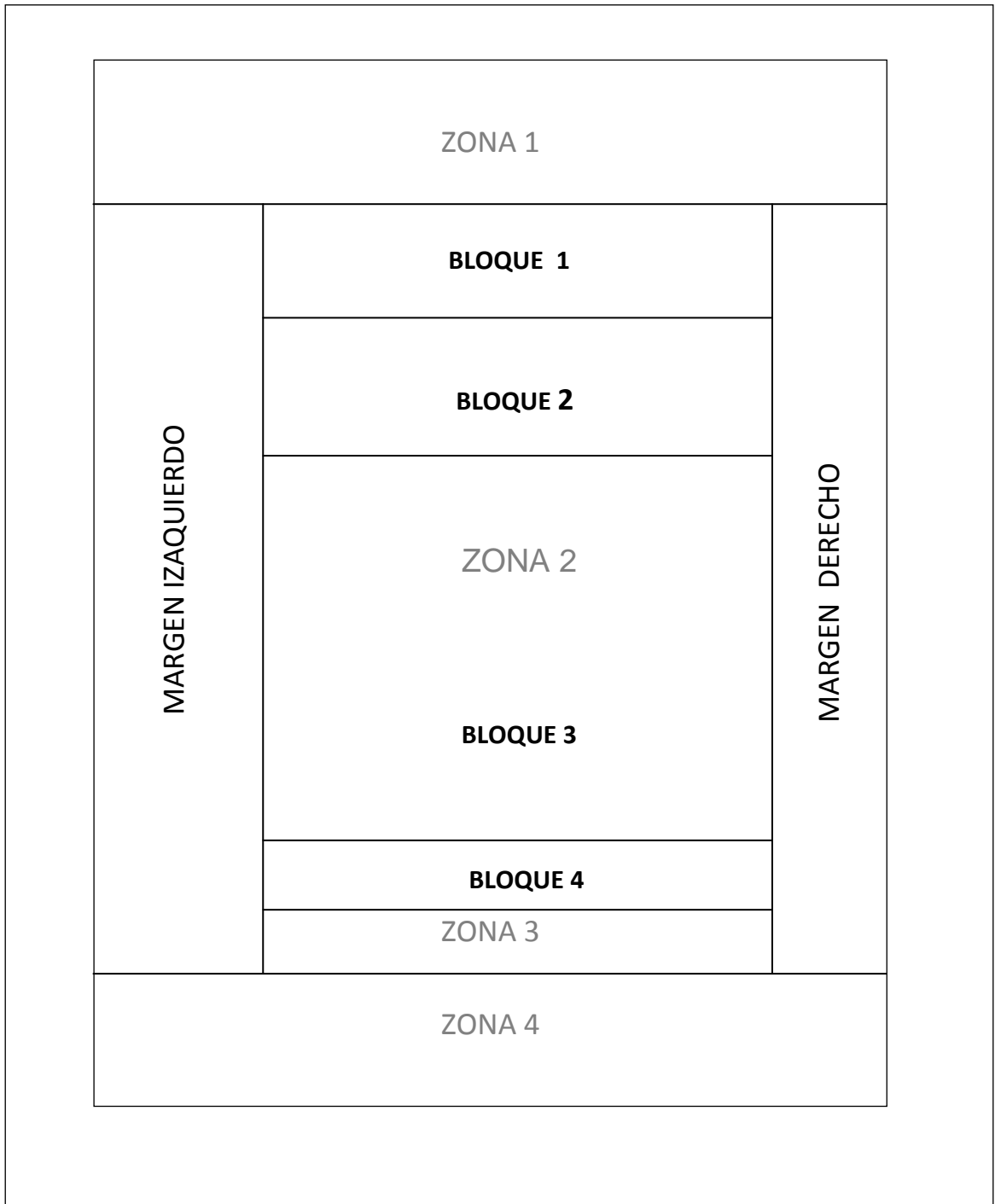
**Zona 2.** Contiene todos los datos que componen el documento, sus bloques no tienen una extensión definida, dependen de la información que contengan y se distribuyen en 4 bloques que se detallan en el esquema.

**Zona 3.** Área libre destinada para el sello de registro del documento en la entidad receptora, en el cual deben constar en forma legible los datos de la fecha y hora de recepción y la firma del responsable de la recepción. Se ubica al margen inferior derecho de la última página, sobre la zona 4. Se evitará la sobre posición a lo escrito.

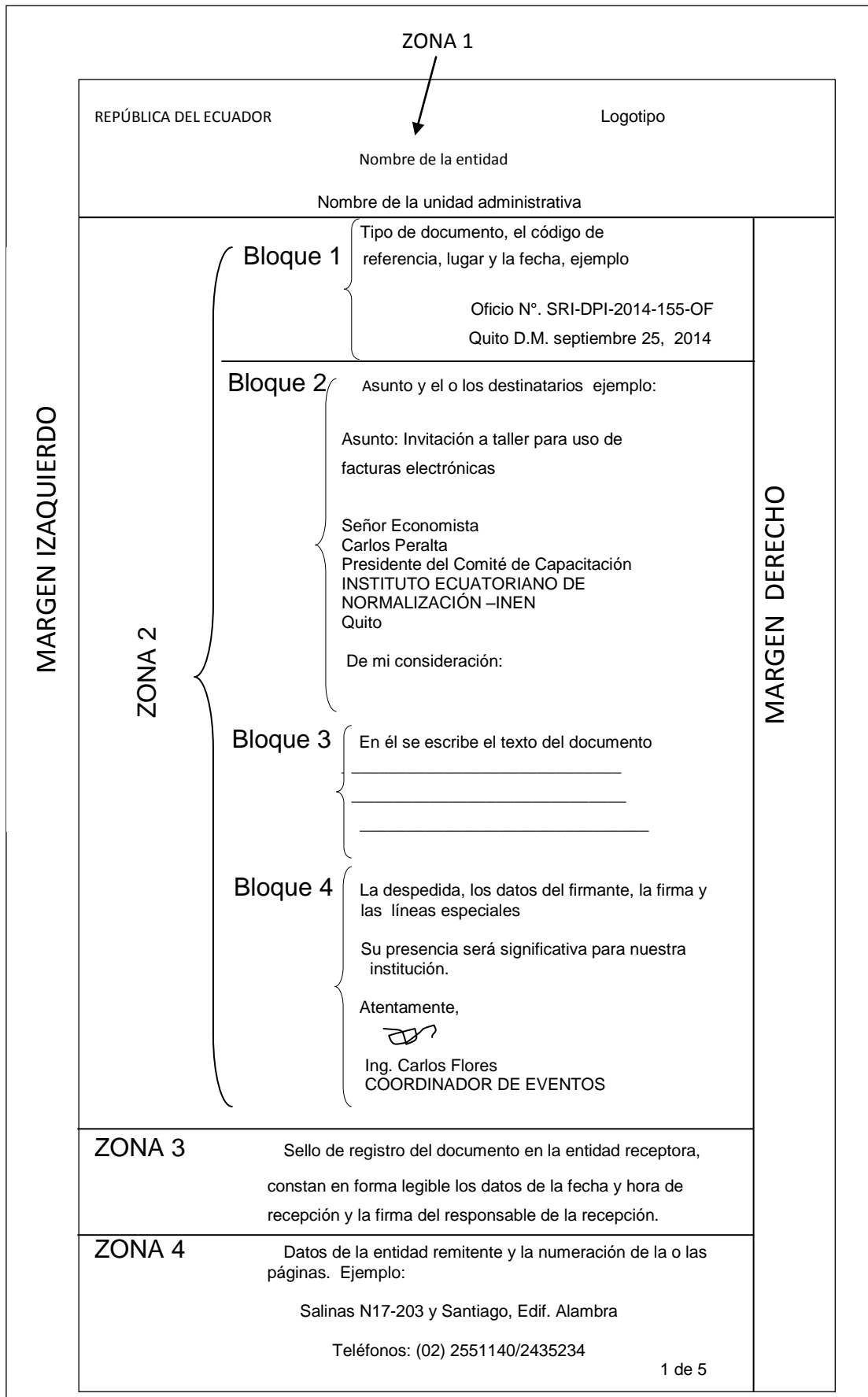
**Zona 4.** Área en la que constan los datos de la entidad remitente y la numeración de la o las páginas. Está ubicada en la parte inferior de cada página del documento; cubre todo el ancho de la página y tiene una altura de entre dos y tres centímetros.

Los datos de la entidad remitente pueden ser la dirección, apartado, teléfono, dirección electrónica de correo, página web, ciudad, país y demás datos de la entidad.

#### 4.1.7. Diagrama del área de distribución del oficio



#### 4.1.8. Esquema de distribución de las partes del oficio

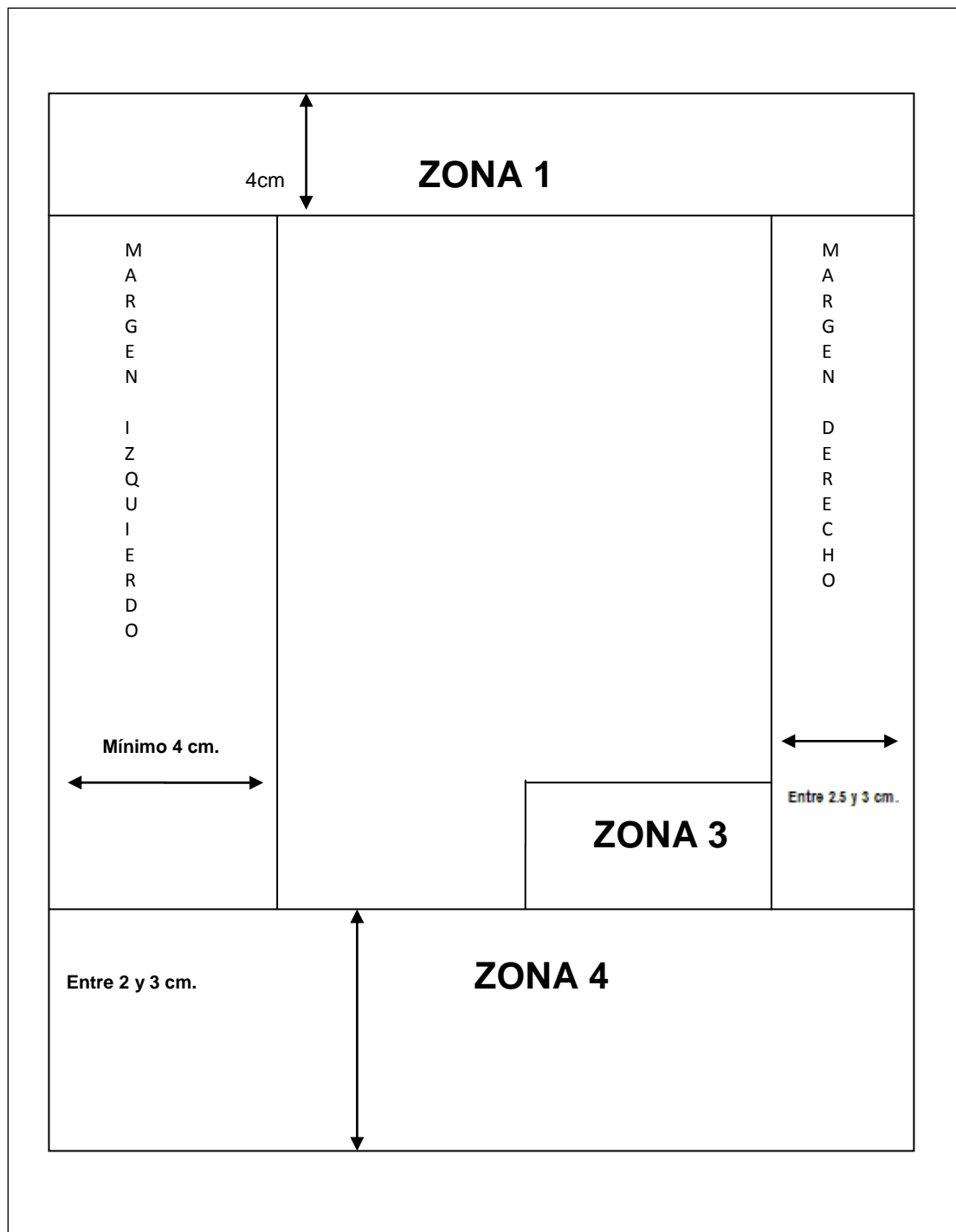


#### 4.1.9. Márgenes

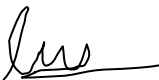
Los márgenes son áreas en blanco que ocupan los costados del documento.

Lateral izquierdo mínimo 4 cm

Lateral derecho entre 2,5 cm y 3 cm



#### 4.1.10. Partes de los oficios y oficios circulares

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
<b>CÓDIGO DE REFERENCIA</b> Formado por las siglas o el acrónimo de la entidad; Las siglas o el acrónimo de la unidad administrativa, unidad de gestión u oficina que elabora el documento El año de gestión. El número secuencial institucional por cada año Un acrónimo del oficio u oficio circular	↘
Oficio Circular N°. SRI-DC-2014-025-OFC	
Quito D.M. septiembre 25, 2014	<b>LUGAR Y FECHA.</b> El nombre de la ciudad de origen y la fecha de envío, se escriben debajo y a una interlínea del código de referencia y en forma completa
Asunto: Nuevos formularios 101, 102, 102A y 103	
Señor Jaime Olmedo Gerente General de Operaciones <b>CÁMARA DE COMERCIO QUITO</b> Quito, Pichincha	<b>ASUNTO:</b> síntesis del tema a tratar <b>TRATAMIENTO:</b> Con mayúscula la primera letra y el resto, minúsculas. Se debe combinar el tratamiento con el título académico, en español. <b>DESTINATARIO:</b> La primera letra de cada nombre y apellido se escribe en mayúscula y el resto de letras en minúsculas. <b>CARGO:</b> Se escribe el cargo completo con mayúsculas la primera letra y minúsculas las siguientes en negrilla <b>EMPRESA:</b> Se escribe con negrilla la razón social con mayúscula sostenidas <b>LUGAR:</b> Se identifica la localidad por su nombre, seguido de las categorías políticas de división territorial superiores. Cuando se escribe dentro de la misma localidad se escribe el nombre local o su sustantivo común.
De mi consideración:  El Servicio de Rentas Internas ha organizado el "Taller para la Implementación y Uso de Facturas Electrónicas", se realizará del 05 al 07 de octubre en el Centro de Estudios Fiscales-SRI, ubicado en las calles García Moreno y Sucre en Quito; el anexo contiene el programa con las actividades que se desarrollaran durante el evento.	<b>SALUDO:</b> se escribe a dos interlíneas después del bloque 2, a continuación de los datos del destinatario. <b>TEXTO</b> se escribe con interlineado sencillo y a una interlínea entre párrafos.
Agradecemos su gentil colaboración. Atentamente,	<b>DESPEDIDA.</b> Expresión que cierra el tema; se escribe a una interlínea después del texto La palabra "Atentamente" puede ir precedida de otras frases de despedida; se escribirá a una interlínea de la frase de despedida
 Sr. Andrés Hurtado R. <b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO</b>	<b>DATOS DEL FIRMANTE.</b> Se sitúa de tres a seis interlíneas de la despedida; se escribe al comienzo la abreviatura del título seguida de nombres y apellidos con la primera letra de cada nombre en mayúscula y el resto en letras minúsculas. <b>EL CARGO</b> se escribe en la línea siguiente, con negrillas y mayúsculas sostenidas. El funcionario responsable firma y rubrica encima de los nombres y apellidos
Anexo: Informe de estudio de pre factibilidad. Copia: Sr. Francisco Dávalos, Director del Área Técnica de Normalización-INEN,	<b>ANEXO O ANEXOS.</b> A una interlínea del último dato, se escribe la palabra "Anexo" o "Anexos", seguida de dos puntos (:), la primera letra en mayúscula y el resto en minúscula
María M.	<b>IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE</b> se usa el nombre de la secretaria y la primera letra del apellido.

## Ejemplos 1

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**



**Oficio N°. SRI-DPI-2014-155-OF**

Quito septiembre 28, 2014

Asunto: Invitación a taller para uso de facturas electrónicas

Señor

Carlos Rivera

Presidente del Comité de Capacitación

**INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN-INEN**

Quito

De mi consideración:

El Servicio de Rentas Internas ha organizado el “Taller para la Implementación y Uso de Facturas Electrónicas”, se realizará del 05 al 07 de octubre en el Centro de Estudios Fiscales-SRI, ubicado en las calles García Moreno y Sucre en Quito; el anexo contiene el programa con las actividades que se desarrollaran durante el evento.

Estaremos muy gustosos de contar con su participación o la de un representante de la entidad.

Atentamente,

Ing. Fernando Pallares

**JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

Susana P.

**Ejemplo 2**

**UNIDAD EDUCATIVA GABRIEL GARCÍA MORENO**

**Cotacachi-Ecuador**



Oficio UEGGM-R-2015-0012-OF

Enero 4, 2015

Señor

**DIRECTOR PROVINCIAL DE SALUD**

Ibarra

De mi consideración:

Con la finalidad de atender el requerimiento de la Dirección de Educación, solicito certificar las condiciones físicas y de salubridad del establecimiento educativo, para obtener el permiso sanitario de funcionamiento.

Atentamente,

Lic. Galo Lara Terán

**RECTOR**

María M.



#### 4.1.11. Frases actualizadas

##### Correcto

Señor  
Señora  
Señor Economista  
Señora Licenciada  
Señor Magíster

##### Incorrecto

Sr.  
Sra.  
Sr. Eco.  
Sra.Lic.  
Sr. Mgs.

##### Correcto

De mi consideración:  
Señora Ministra:  
Ingeniero:  
De mis consideraciones:  
Señor Ministro:

##### Incorrecto

De mi consideraciones:  
Sra. Ministra:  
Sr. Ingeniero:  
De mis consideración:  
Sr. Ministro

##### Ejemplo:

Atentamente,  
**DIOS, PATRIA Y LIBERTAD**

##### Iniciales

María M.

Evite decir con muchas palabras lo que puede indicar con menos.

**Incorrecto**

Durante el año 2014  
 Asistiré el día de mañana  
 Para poder asistir a la reunión  
 Se realizará en la provincia de Imbabura  
 Le comunicaré en el mes de abril  
 No deje de comunicarnos  
 Por un error involuntario  
 Estoy adjuntando los datos  
 El día viernes 9 de agosto  
 En la ciudad de Quito  
 Le comunico que el día de hoy  
 Hemos procedido a establecer  
 Deseo hacerle conocer  
 Por medio de este proyecto

**Correcto**

Durante el 2014  
 Asistiré mañana  
 Para asistir a la reunión  
 Se realizará en Imbabura  
 Comunicaré en abril  
 Por favor comuniqué  
 Por error  
 Adjunto los datos  
 El viernes 9 de agosto  
 En Quito  
 Comunico que hoy  
 Se estableció  
 Comunico, informo  
 Con este proyecto

No use palabras o frases comunes, el empleo de términos corrientes le resta naturalidad al lenguaje.

**Incorrecto**

En fecha próxima  
 Tome nota de este contenido  
 Como es de su conocimiento  
 Deseo solicitarle su criterio  
 Me permito informarle  
 La presente tiene por objeto solicitarle  
 Por la presente le solicito me envíe  
 Mucho agradeceré se sirva  
 La presente tiene por objeto comunicarle  
 Pongo en su conocimiento ...  
 A través de la presente le solicito ...  
 Sentimos en el alma tener que...  
 Le acuso recibo de....

**Correcto**

el 20 de octubre  
 Seguí las instrucciones  
 Como conoce  
 Solicito su criterio  
 Informo...  
 Solicito....  
 Por favor envíeme...  
 Agradeceré informar...  
 Comunico que....  
 Informo.....  
 Solicito....  
 Lamentamos comunicar...  
 Recibí su.....

Nos permitimos comunicarle...  
Permítame que le solicite.....

Comunico....  
Permítame solicitar...

Evite emplear palabras anticuadas, la terminología que ya no está en uso tiene que ser desechada de los oficios. Ejemplos

### **Incorrecto**

Acuso recibo.....  
Sírvase encontrar anexo los documentos...  
Rogamos acusar recibo...  
Anticipo mis agradecimientos  
Me pongo incondicionalmente a sus órdenes  
Tengo a la vista su comunicado  
Respetuosamente y cortésmente le saludo..  
Deseo merecerle el favor de que me envíe..  
Me da muchísimo gusto informarle que...  
Estoy agradecidísimo por su atención ...  
Solicito a usted encarecidamente....  
Muy agradecido por su cordial....  
Tengo el alto honor de informarle...  
El asunto en cuestión es que...

### **Correcto**

Recibí.....  
Anexo los documentos...  
Por favor informe...  
Reciba mi agradecimiento...  
Es grato ayudarle...  
Respecto su comunicado..  
Cordial saludo  
Por favor envíe...  
Informo que...  
Agradezco su atención.....  
Solicito...  
Agradezco su cordial...  
Informo....  
El asunto es....

No utilice palabras que tengan el mismo significado. Ejemplos

### **Incorrecto**

Los sucesos y los hechos indicados...  
Llegó con exactitud y puntualidad...  
Obsequiaremos la donación de...  
Le ofrecemos un servicio eficaz y efectivo...  
Es posible que quizás usted necesite....  
Insisto reiteradamente en....

### **Correcto**

Los sucesos indicados...  
Llegó puntualmente...  
Donaremos  
Ofrecemos un servicio eficaz  
Es posible que necesite...  
Insisto en...

Dentro del lapso de una semana...	En una semana...
Hemos previsto de antemano enviar...	Enviaré....
Resumo brevemente....	Resumo...

Nunca utilice vocablos que ya los ha utilizado en la frase. Ejemplos

**Incorrecto**

**Correcto**

Nos dijeron que nos tenemos que ir....	Dijeron que debemos ir....
No le pude llamar....	No pude llamarle...
Nos invitaron a nosotros...	Nos invitaron.....
Nos tenemos que irnos....	Tenemos que ir
Se volvió a preocuparse...	Volvió a preocuparse...
Le iré a visitarle....	Iré a visitarle....
Me vino a solicitarme...	Solicito.....
A mí me agradecerá que me visite...	Me agradecerá su visita...

Evite las aperturas rebuscadas y efusivas, estas expresiones producen en el lector un efecto de aburrimiento y adulación por tanto no las use.

**Incorrecto**

**Correcto**

Es un placer comunicarle que....	Comunico que....
Quisiera pedirle de favor....	Por favor....
Es una satisfacción manifestarle....	Es grato informarle....
Permítame que le agradezca por....	Agradezco por...
Me es grato dirigirme a usted para invitarle	Invita a....
Me encantará asistir a la reunión...	Asistiré a la reunión....
Quiero merecer su ayuda para....	Solicito su ayuda.....

Evite concluir el texto con términos aburridos. Ejemplo

**Incorrecto**

**Correcto**

Le agradezco por anticipado.	Gracias por la atención
------------------------------	-------------------------

Seguros de la atención que usted  
brinde a nuestra solicitud, me  
despido efusivamente

Agradeceré su atención a  
nuestro pedido.

Se despide su seguro servidor,  
deseándole éxitos en su función.

Atentamente,

Por su benévola atención y en espera  
de su respuesta positiva, me despido  
amablemente.

Por su gentil atención,  
agradezco.

Sin tener otra cosa que mencionar,  
me despido esperando su pronta  
contestación.

Cordialmente,

#### **4.1.12. Aspectos generales**

Para documentos impresos, cuando el texto del documento ocupe más de una página, el firmante debe rubricar abreviadamente debajo del último renglón limitando lo escrito en cada página, con el fin de proteger la integridad de la información y la firma del documento.

Todo oficio y oficio circular debe ser elaborado en papel formato A4, y debe tener el gramaje adecuado, según la tecnología de impresión que se utilice. La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser los mismos en todas las hojas.

Si el documento contiene más de una página, el siguiente párrafo del texto, a partir de la segunda página se inicia a dos interlíneas del bloque 1 (código del documento, lugar y fecha)

La última página debe contener, como mínimo, el párrafo final del texto o parte de éste antes de la despedida.

La redacción de los oficios y de los oficios circulares debe respetar las reglas de gramática, sintaxis y ortografía de la Lengua Española.

En el texto de los oficios y los oficios circulares no se usará abreviaturas.

El tipo y el tamaño de la letra deben facilitar la lectura del texto. Se sugiere utilizar como tipo de letra arial, entre 10 a 12 puntos o tipografías similares.

El texto se inicia a una interlínea del saludo:

El texto se escribe con interlineado sencillo y a una interlínea entre párrafos y se tiene en cuenta lo siguiente:

El texto se redacta en forma clara, breve y directa; de preferencia se expresa en primera persona del plural (nosotros) o impersonal, así se trate de un único firmante.

Siempre que se responda o se derive a otro trámite debe hacerse referencia al número y fecha del documento o al número de trámite.

En lo posible se trata un solo tema por cada documento.

No debe presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

#### **4.1.13. Después de la redacción**

Releer el texto, después de dejarlo reposar, aparecen más claras cosas que corregir o que redactar de nuevo.

Eliminar las palabras inútiles, es necesario suprimir todo aquello que no aporte nada al significado como adjetivos o adverbios subjetivos y muletillas.

## **4.2. Las circulares**

Comunicado con pretensiones de brindar simultáneamente una misma información a grupos amplios. Facilita la distribución de información así como el control de registro y archivo mediante un solo número consecutivo. Al momento de dirigir una circular debe cuidarse específicamente el personal a quien va a dirigirse.

### **4.2.1. Partes**

La estructura es la misma que para los oficios y oficios circulares, memorandos, con las siguientes variantes en los bloques 1 y 2:



**BLOQUE 1.** Al margen derecho, con negrilla y a tres interlíneas de la zona 1, se escribe la línea del tipo y código de referencia del documento y debajo, a una interlínea, la línea del lugar y fecha.

→ { Circular N° UEGM-RH-2014-009-C  
García Moreno, julio 9 de 2014

Asunto: Traslado de Feriado

Señores

Profesores, servidores y empleados

**UNIDAD EDUCATIVA GARCÍA MORENO**

Presente

→ **BLOQUE 2.** Se escribe la línea del asunto y los datos del destinatario, al margen izquierdo, a tres interlíneas del último dato.

De mi consideración:

El Ministerio de Relaciones Laborales, ha comunicado que el viernes 13 de agosto no se laborará, por motivo de haber sido trasladado el feriado del 10 de agosto; para el efecto procederán a realizar inspecciones el 12 de agosto, a fin de comprobar el cumplimiento de las 8 horas de trabajo que establece la LOSEP.

Atentamente,

→ **BLOQUE 3.** El texto se escribirá siguiendo lo dispuesto en esta norma; el saludo de cortesía y la despedida son opcionales.

Lic. Cristina Jácome

**JEFA DE RECURSOS HUMANOS**

Carmen C.

→ **BLOQUE 4.** Los datos del firmante, la firma y las líneas especiales se escribirán de acuerdo a lo descrito en esta norma.



**Ejemplo 1**

REPUBLICA DEL ECUADOR



**UNIDAD EDUCATIVA GARCÍA MORENO**



Circular N°. UEGM-C-2014-001-C

García Moreno noviembre 12, 2014

Asunto: Anticipo de sueldo tipo B

Señores

Profesores, servidores y empleados

**UNIDAD EDUCATIVA GARCÍA MORENO**

De mi consideración:

Se comunica que desde el 13 de noviembre se procederá a entregar anticipos de sueldos tipo B, a todo el personal que labora en la institución.

Atentamente,

Lic. Jennifer Ayala

**COLECTORA**

Pamela A.

### **4.3. El informe**

Es un texto escrito en prosa con el objetivo de informar sobre hechos o actividades concretas a un determinado lector o lectores. “Es una exposición de los datos obtenidos en una investigación de campo o bibliográfica sobre un determinado tema; por eso, su propósito es principalmente informativo” (Veronicazib, 2012)

#### **4.3.1. Características**

El propósito del informe, es informar. Los informes pueden incluir elementos persuasivos, tales como recomendaciones, sugerencias u otras conclusiones motivacionales que indican posibles acciones futuras que el lector del informe pudiera adoptar.

- Es un texto expositivo
- Es un texto explicativo
- Tiene como propósito dar información sobre resultados de investigación.
- Se centra en un tema determinado
- Se escribe en tercera persona

#### **4.3.2. Clasificación**

Informe escrito, informe científico, informe de recomendación, informe de calidad, informe anual, informe de intervención, informe del centro de trabajo, informe del censo, informe de viaje, informe sobre la marcha de los trabajos, informe de investigación, informe de presupuesto, informe político, informe demográfico, informe de crédito, informe de valoración, informe de inspección, informe final, informe ambiental, estudios de viabilidad, informes sobre inmigración, informe estadístico, informe de policía informes de error, informes de sistemas de software, informe estudiantil, informe médico.

### **4.3.3. Estructura**

Debe tener introducción, desarrollo, conclusión. Los informes toman a menudo la estructura de una investigación científica. Pueden también seguir una estructura de problema-solución basado en las preguntas o las inquietudes de la audiencia.

### **4.3.4. Presentación de un informe**

- Portada (nombre del estudiante, de la universidad, semestre; año; título, fecha de entrega).
- Índice
- Cuerpo (introducción, desarrollo, conclusión).
- Bibliografía
- Anexo

### **4.3.5. Recomendaciones para realizar informes**

- Fijar el objetivo del informe.
- Recolectar información.
- Elegir la información.
- Estructurar la información para la introducción, el cuerpo y la conclusión (mapas, gráficos).
- Escoger el vocabulario pertinente.

### **4.3.6. Secuencia de montaje**

Se toma el término montaje para simbolizar el trabajo ordenado secuencialmente que, a la postre, resultará el más económico para ensamblar un auto, construir una casa, escribir un libro o preparar un informe.

Para preparar un informe de una o varias páginas, se recomienda la siguiente secuencia:

- a. Análisis: búsqueda de “piso firme” para formular cualquier hipótesis. A veces, conviene buscar ayuda.
- b. Investigación: elegir el método apropiado para recolectar datos de calidad, que armonicen con los factores de decisión.
- c. Ordenamiento y tabulación: etapa en la cual el trabajo ordenado y metódico permite un acceso rápido a la interpretación de los datos y a formular conclusiones.
- d. Planeamiento y redacción: en esta etapa, el lector ya está familiarizado con la creación de párrafos y el planeamiento de un mensaje. Una idea por párrafo.
- e. Presentación: entrega del informe en las mejores condiciones de corrección y puntualidad, o lo envía por correo electrónico, según la práctica administrativa que prevalezca.

#### **4.3.7. Partes esenciales**

Por muchos años, ha existido un solo esquema o patrón de informe. La automatización se ha encargado de aligerar y modernizar su elaboración. Tradicionalmente, las partes de que consta un informe ha sido uno de esos esquemas rígidos, ahora presentamos un formato más dinámico.

##### **4.3.7.1. Encabezamiento**

Hay muchos formatos para presentar un informe de la mejor manera. Vemos los dos más frecuentes.

a.

Título
Para: Destinatario
De: Autor
Fecha: o período

b.

Informe 018-2005
Para: Destinatario
Asunto: Tema o título
Período; o fecha

#### **4.3.7.2. Introducción**

Se puede iniciar el documento con el asunto: antecedentes. Si el informe es de una página elimine el título que describe el asunto, pero siempre debe incluir una línea que especifique el número de informe, ejemplo: INFORME 030-2014.

#### **4.3.7.3. Análisis**

El término puede ser sustituido por hechos, resultados, situación actual. Es preferible usar términos específicos, como ventas, producción, ventajas, para informes de una página.

#### **4.3.7.4. Conclusiones**

El término es bueno, pero no inmejorable. En informes de una página se puede sustituir por resumen o síntesis.

#### **4.3.7.5. Recomendaciones**

Sólo es de aplicación en informes detallados y semidetallados y cuando el autor tiene la autoridad para recomendar. La palabra resumen también puede utilizarse para presentar el resumen de la data analizada.

#### **4.3.7.6. Despedida**

Escribir “atentamente” al finalizar un informe imprime demasiada formalidad. Algunas empresas utilizan expresiones más sinceras y originales tales como: “Por la grandeza de la empresa”, “Hacia la calidad total”, “Ahorro es progreso”, “Por su mejor decisión”.

#### **4.3.7.7. Firma**

Después de la última línea de texto o de una expresión de cierre, se dan de tres a cuatro espacios y se escribe el nombre y título del cargo de la persona que generó el informe, este deber firmar en el espacio en blanco.

### **4.3.8. Tipos de informes**

#### **4.3.8.1. Informe gráfico**

Llevar un gráfico u otro, dependiendo el tipo de información que manejamos. Conocer los tipos de gráficos es una parte esencial si deseamos saber cómo hacer un informe atractivo y bien explicado. Nada peor que un informe aburrido.

#### **4.3.8.2. Informe técnico**

Destinados a las organizaciones públicas o privadas que han encargado el estudio o investigación.

#### **4.3.8.3. Informe económico**

Son un conjunto de documentos que representan un determinado estudio o análisis sobre la coyuntura económica de la empresa. En referencia a los informes económicos, se examinarán aspectos como la viabilidad económica, la capacidad de financiación.

#### **4.3.8.4. Informe de asistencia**

Establecer las normas para controlar y verificar la asistencia al trabajo del personal.

#### **4.3.8.5. Informe científico**

Un informe es una obra escrita, visual u oral realizada con la intención específica de proveer información de una manera ordenada sobre ciertos eventos, hechos o temas. A menudo los informes se utilizan para presentar el resultado de un experimento o investigación.

#### **4.3.8.6. Informe de recomendación**

El objetivo de este documento es aconsejar a alguien sobre las medidas que se deben tomar sobre algún hecho o acontecimiento ocurrido dentro de la empresa. Por ejemplo el ascenso de un subalterno, un gran proyecto, la elección de una propuesta, entre otros, explica y sugiere acciones a tomar ante un determinado suceso.

En todos los casos el nudo del informe es la recomendación basada en datos que respalden. Se debe manifestar claramente la medida o la acción que se recomienda.

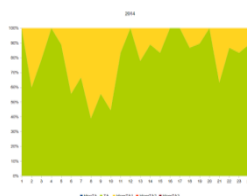
## Ejemplo 1 - Informe gráfico

### EVOLUCIÓN SEMANAL EN %

Este nuevo modelo de informe gráfico de la evolución semanal agrupa los valores correspondientes a las tres categorías de la OMS que representan una tensión arterial normalizada para simplificar la comprensión del histograma del primer informe de evolución semanal.

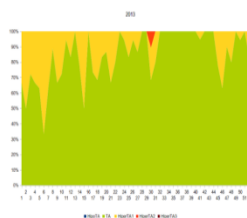
En este caso se utiliza un gráfico de áreas y los datos en porcentaje para homogeneizar el que haya un número diferente de medidas en la semana.

#### Año 2014



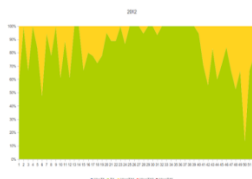
Evolución semanal 2014 acumulado por categorías OMS

#### Año 2013



Evolución semanal 2013 acumulado por categorías OMS

#### Año 2012



Evolución semanal 2012 acumulado por categorías OMS

**DIRECTOR OMS**



## **Ejemplo 2- Informe técnico**

Para: Ing. Juan Molina  
De: JEFE DE ADQUISICIONES  
Asunto: INFORME TÉCNICO  
Fecha: 09-12-2014

El departamento técnico, una vez realizada la revisión de los diversos discos duros para reemplazar los que se encuentran en las máquinas de los diferentes departamentos, ha realizado el siguiente:

### **INFORME TÉCNICO**

Se compararon los modelos siguientes:

MAXTOR 98196H8 DE 80 gb

Seagate ST380020A De 80 gb

Western Digital WD800BB 80 gb

Maxtor 4W060H4 de 60 gb

Los resultados han sido los siguientes:

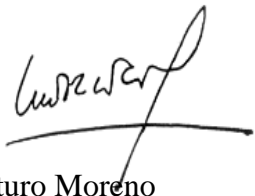
**RUIDO.-** La mayoría de los modelos tienen un nivel de ruido muy bajo, casi imperceptible, a excepción del WD800BB, el cual hace ruido perceptible, sin ser molesto ni alarmante, al momento de la lectura de datos.

**VELOCIDAD DE TRANSFERENCIA DE DATOS:** En cuanto a la transferencia de datos, hay que hacer la siguiente aclaración. Los modelos 98196H8, ST380020A y 4W060H4, trabajan a una velocidad de giro de 5400 rpm. En tanto que los modelos WD800BB y 5T060H6 trabajan a 7200 rpm. Esto significa que a mayor velocidad de giro, hay mayor velocidad de transferencia. Por lo anterior, hay que hacer notar que todos los modelos de 5400 rpm tienen una velocidad promedio de 23 Mb de lectura y 24 Mb de escritura. Por su parte los modelos de 7200 rpm trabajan a una velocidad de 30 Mb tanto en lectura como en escritura.

**RECOMENDACIÓN:** Basado en las pruebas realizadas y nuestra propia experiencia, consideramos que la mejor opción para la optimización de los discos duros es el Western Digital WD800BB 80 gb.

Confío en que este informe sea de utilidad al momento de tomar su decisión.

Hacia la calidad total



Arturo Moreno

Departamento Técnico

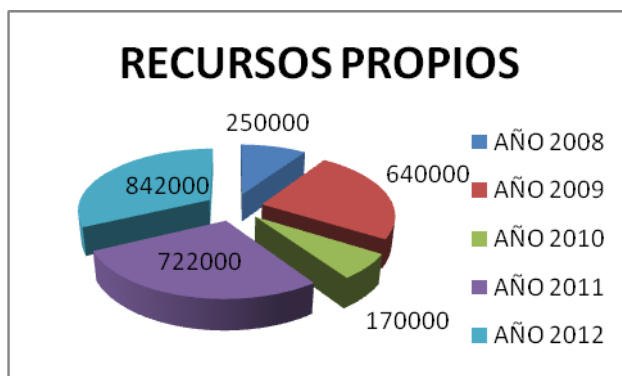
### **Ejemplo 3- Informe económico**

Para: Janeth Saltos, Gerente General

Asunto: Informe económico básico

Fecha: 09-09-2014

Informe económico de ingreso de recursos propios



En el año 2008 ingresó 250000 dólares

En el año 2009 ingresó 640000 dólares.

En el año 2010 ingresó 170000 dólares.

En el año 2011 ingresó 722000 dólares.

En el año 2012 ingresó 842000 dólares.

La empresa DEISI S.A. ha experimentado en los últimos años un notable incremento respecto a sus recursos propios, gracias a la confianza que depositan nuestros clientes, la satisfacción de los mismos y el aumento de experiencia en nuestros servicios.



Carlos Flores

Contador

#### **Ejemplo 4- Informe de asistencia**

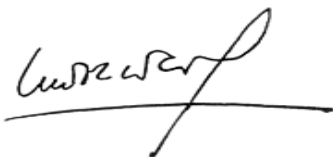
Para: Iván checa, Rector

Asunto: Informe de asistencia

Fecha: 09-12-2014

En vista del conflicto presentado el 1 de mayo del 2014, adjunto al informe la hoja de asistencia del personal docente, administrativo y de servicio de la institución que acudió a laborar este día.

Por su mejor decisión.



Cristina Jácome

**JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

#### **Ejemplo 4- Informe científico**

**TITULO:** El cuy, potencial nutritivo de nuestra provincia.

**INGREGANTE:** Susana Torres

**INTRODUCCIÓN:** En vista de que la provincia de Imbabura es uno de los

productores del cuy y se nota el alto consumo tanto de turistas y propios de carne de este animal, por lo que se ha decidido su estudio del valor nutritivo de este animal.

La investigación se hizo por medio de la observando directa al cuy, visitas a los lugares de expendio, entrevistas, recolectando información en los libros de zoología y especialmente en el Internet.

Se encontró que el cuy de la raza Ecuador en el más común en nuestro medio, tal como se ha fotografiado.

**PROBLEMA:** - ¿Cuál es el valor nutritivo que tiene el cuy? **PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS:** - El cuy de Natabuela tiene un alto valor nutritivo. Rico en proteínas y grasa.

**OBJETIVOS:**

- Dar a conocer el valor nutritivo de cuy.

- Diferenciar el valor nutritivo del cuy frente a otras especies.

**MARCO TEÓRICO:**

**Cuy (Cavia porcellus).** El cuy es un mamífero, herbívoro originario de la zona andina, tiene pelo corto y pegado al cuerpo, de cabeza grande y hocico corto. Además de adaptarse sin problemas a cualquier clima o lugar, el cuy aporta una gran cantidad de proteínas.

**METODOLOGÍA.** Se utilizó el método científico.

**MATERIALES:**

-01 Balanza.

-01 Cámara fotográfica.

-01 Grabadora.

-01 Computadora.

-01 Cuy

### **PROCEDIMIENTO:**

En primer lugar se ha visitado a diferentes sitios de crianza de cuyes. Se ha fotografiado diferentes tipos de cuyes, para saber el tipo de raza que hay en la provincia de Imbabura.

Se decidió buscar información resaltante en los libros e internet, sobre el cuy, raza, propiedades nutritivas.

Se ha matado un cuy, para limpiarlo y dejarlo en cascada. El cuy se ha pesado en una balanza para saber cuántos gramos tenía, para comparar sobre lo que había encontrado en el internet.

**DISCUSIÓN:** Los resultados apoyaron la hipótesis formulada. Como se ve en las tablas y cuadros estadísticos, el cuy demuestra que contiene alto porcentaje de valor nutritivo, se hizo la comparación de diferentes centros de estudio como institutos y universidad.

**CONCLUSIÓN** - La carne de cuy contiene un 23% de proteínas por lo que se recomienda a los pobladores de Natabuela deben consumir la carne del cuy, complementándola con productos como la papa o las verduras de la zona, de manera que consiguen una dieta equilibrada. - La carne de cuy es utilizada como fuente importante de proteína de origen animal en la alimentación debido a que es un producto de excelente calidad, alto valor biológico, con elevado contenido de proteína y bajo contenido de grasa.

**PROYECCIONES FUTURAS:** Con la elaboración y publicación de este informe esperamos que en el futuro la mayor parte de los pobladores de Natabuela agreguen el cuy en su dieta alimenticia.

## **BIBLIOGRAFÍA**

<http://www.perucuy.com/site/modules.php?name=News&file=article&sid=>

<http://www.monografias.com/trabajos35/exportacion-cuy/exportacion-cuy.shtml>ZOOLOGÍA: Partes de cuy.

BIOLOGÍA: Vázquez Urday.

### **Ejemplo 5- Informe de recomendación**

**NOMBRE:** ROBERTO CARLOS GARRIDO

**FECHA:** 25-10-2014

**QUITO -ECUADOR**

**TEMA:**

“Compra de fax para las oficinas de la Escuela de Policías Nacional”.

**OBJETIVO:**

El presente informe se entrega con el objetivo de brindar información sobre una alternativa para comprar faxes para la Escuela de Policías Nacional, debido a la falta de estos equipos, puesto que los equipos anteriores han quedado obsoletos.

**ANTECEDENTES:**

A causa del aumento de usuarios que hacen uso del fax, se cuenta con un problemático de abastecimiento de unidades en las oficinas de cada facultad, por lo que es necesaria la compra de este material.

**SITUACIÓN ACTUAL:**

En la Escuela de Policías Nacional hay un número muy limitado de fax, por tal motivo no se puede satisfacer la demanda de los usuarios.

En Quito a los quince días de agosto de 2014.



ROBERTO CARLOS GARRIDO

**Director General**

#### **4.4. Citación o convocatoria**

##### **4.4.1. Concepto**

La celebración de las sesiones de las entidades exige la convocatoria previa a sus miembros de acuerdo con sus propias normas de funcionamiento. Es un documento por el que se requiere la asistencia de una persona a una sesión de una entidad.

Corresponde al presidente de la institución acordar la convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias y fijar el orden del día. Por su parte corresponde al secretario efectuar la convocatoria de las sesiones por orden del presidente y citar a los miembros de la entidad, al menos con cuarenta y ocho horas de anticipación. (Sánchez Alonso, 2008, p.119).

##### **4.4.2. Contenido**

En la convocatoria o citación deben constar los siguientes aspectos:

La palabra citación o convocatoria al centro del documento.

1. A quien se cita.
2. Para que se cita: sesión, asamblea y otros.
3. Para cuándo se convoca: día y hora.

4. Lugar de la reunión.
5. Lugar y fecha de la convocatoria.
6. Firma de quien convoca.

#### **4.4.3. Recomendaciones**

- Las citaciones debe realizarle con un anticipo mínimo de 24 horas máximo 72 horas excepción por la distancia se debería convocar hasta 8 días pero es responsabilidad de la secretaria.
- ¿Quién convoca a sesiones?. Generalmente el presidente de las instituciones por propia iniciativa, según los reclamos o pedido de algunos miembros.
- Es procedente iniciar las citaciones los puntos más importantes que se van a tratar, se lo conoce orden del día.
- Es recomendable llevar un libro de citaciones cuando el caso requiera.
- Es obligatorio anotar los nombres de quienes son citados, para que firmen al final.
- Glosario por iniciativa.
- Recordar por teléfono la fecha de la reunión.
- Una reunión **EXTRAORDINARIA** se la puede realizar con 12 horas de anticipación.



## Ejemplo 1

### COMPAÑÍA DE TRANSPORTE

“ 6 de JULIO” S.A.

Av. 10 de Agosto 4-70 y Pedro Moncayo Telf. 2915432

Cotacachi -Ecuador

### CONVOCATORIA

Se convoca de forma urgente y obligatoria a los socios de transporte “6 de Julio” .S.A. a la sesión EXTRAORDINARIA el sábado 13 de septiembre, a las 17h00 en la oficina de la compañía, para tratar sobre el aniversario de la compañía.

Cotacachi septiembre 10, 2014



**LA DIRECTIVA**

## Ejemplo 2



### TRANSES MERALDAS

### CONVOCATORIA

De conformidad con los artículos décimo segundo, décimo quinto y décimo séptimo del estatuto, se convoca a los señores accionistas y de manera especial, al señor comisario principal a la junta general ordinaria; que se realizará el viernes 15 de septiembre, a las 15h00, en las oficinas de la compañía para tratar el siguiente,

#### **ORDEN DEL DÍA:**

- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior;
- Conocimiento y aprobación de los informes del señor presidente y gerente por el ejercicio económico del 2013;
- Conocimiento y aprobación del informe del comisario de la compañía del 2013;

- Conocimiento y aprobación del balance general del 2013;
- Elección de comisario de la empresa.

Por tratarse de primera convocatoria, la junta general quedará constituida con los accionistas que presenten por lo menos el cincuenta y uno por ciento del capital social.

Esmeraldas septiembre 12, 2014



Patricio Jarrín

**GERENTE**

### **Ejemplo 3**



## **GOBIERNO MUNICIPAL DE COTACACHI**

### **CONVOCATORIA**

Por disposición del señor alcalde se convoca a los jefes departamentales, a la sesión ordinaria que se realizará el 22 de agosto, a las 16h00 en la sala de sesiones de la alcaldía, para tratar el siguiente,

#### **ORDEN DEL DÍA:**

- 1.- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior
- 2.- Presentación del proyecto para adoquinado del barrio “EL COCO”
- 3.- Asuntos varios.

Agosto 19, 2014

Lic. Carmen Pazmiño

SECRETARIA

#### **Ejemplo 4**



### **LA COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA “OPERACIONES RÍO NAPO” CONCURSO DE MERECEIMIENTO**

Se convoca a concurso de merecimiento para ocupar la vacante de guardia de seguridad.

#### **REQUISITOS:**

1. Ser bachiller en cualquier especialidad
2. Experiencia mínima de 1 año en esta actividad
3. Edad 22 a 30 años
4. Estatura mínima 1.80
5. Capacidad de trabajar bajo presión y en grupo
6. Liderazgo en el cumplimiento de objetivos
7. Record policial actualizado.

#### **LA EMPRESA OFRECE:**

1. Remuneración competitiva de acuerdo a la capacidad de trabajo.
2. Estabilidad laboral al rendimiento y cumplimiento de las expectativas de la empresa.
3. Los interesados deberán presentar su documentación en la oficina de administración de la compañía, hasta el 18 de septiembre, en horario de 8h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00.

Quito septiembre 15, 2014

Lic. Washington Monge Castro

**GERENTE DE OPERACIONES**

## **4.5. El acta**

Las actas son relaciones escritas en las que se hace constar un hecho, una obligación o una reunión. Dentro de esta categoría general, el acta de reunión o sesión es un documento en el cual se deja constancia de las incidencias (deliberaciones, acuerdos entre otros), que acaecen en las sesiones de una institución. (Sánchez Fernando Alonso, 2014, p.76).

### **4.5.1. Partes del acta**

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

### **4.5.2. Tipos de sesiones**

Ordinarias, debe constar un orden del día.

Extraordinarias, se trata estrictamente el asunto para el que se convoca.

### **4.5.3. El secretario de actas**

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

#### **4.5.3.1. Obligaciones del secretario**

- Llevar el registro de los miembros.
- Elaborar las actas de las sesiones.
- Llevar el libro de acuerdos y el libro de la constitución y el reglamento de la sociedad.
- Notificar a los interesados los acuerdos de la sociedad.
- Llevar el libro de convocatorias.

#### **4.5.4. Recomendaciones para preparar el acta**

- El acta debe transcribirse lo más posible. El secretario no puede añadir opiniones personales al acta se escribe con mayúscula el nombre de la institución u organismo que se reúne.
- Se verificará la escritura de los nombres de las personas para que aparezcan escritos correctamente en el acta.
- El tono del acta debe ser impersonal: el secretario no puede añadir adjetivos.
- Los nombres comunes que firman parte del cuerpo u organismo que se reúne.
- Se escribe mayúscula por ejemplo: Junta de Directores, entre otros.
- El título de un documento identificarse con el nombre completo número y la fecha.
- Las cantidades de dinero se escriben letras, comenzando la letra inicial mayúscula seguidas de la cantidad en cifras entre paréntesis.
- La copia del acta puede duplicarse para distribuirse a los miembros o algunos organismos para que preparen una sola copia y esta se lee en la reunión siguiente:
- La narración o descripción de lo discutido en la reunión se redacta en el acta en tiempo pasado.
- La anotación sobre la fecha de aprobación puede aparecer en el extremo superior derecho de la primera página del acta o en la última página, después de la última línea.

- Es responsabilidad del secretario anotar en el calendario del ejecutivo cualquier asunto pendiente o fecha límite que surja de la reunión.
- También es responsabilidad del secretario preparar cualquier documento relacionado con los asuntos que se discutieron en la reunión.

### **Ejemplo 1**

## **ACTA DE JUNTA GENERAL DE DIRECTIVOS Y PROFESORES SESIÓN ORDINARIA.**

### **ACTA 1**

En el Colegio Nacional Apuela, a los diecisiete días de abril dos mil catorce, se reunieron los directivos y profesores, para conocer el siguiente orden del día: 1.Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior. -2. Entrega del distributivo y horarios individuales por parte del Doctor Marco Buitrón, Vicerrector. -3. Asuntos Varios. -A las 9h00 inicia la Junta General de Directivos y Profesores, secretaría constata el quórum, asisten 57 profesionales y 2 inasistencias que son: Lic. Carlos Terán y Doctor Iván Gómez, comunicó el orden del día que se aprobó.- En el primer punto se aprobó por unanimidad el acta uno sin ninguna observación.- El señor Vicerrector, presentó la distribución de trabajo y horarios individuales para el año lectivo: 2014-2015 y manifestó que la comisión de horarios ha tenido una gran labor al realizarlos para que los maestros estén satisfechos; el distributivo está igual al anterior año a excepción de dos compañeros; el Doctor Germán Álvarez y Lic. Mauricio Andrade.- Se solicitó a los señores Directores de las Áreas, la planificación anual y de unidades; LA MISIÓN del colegio, es formar bachilleres preparados para la vida, la democracia y la paz, el desarrollo del pensamiento, la ciencia y la investigación, educar al estudiante con mayor autonomía, diversidad y eficiencia.- LA VISIÓN institucional es ofrecer al estudiante una educación integral, procurando que desarrollen plenamente sus potencialidades intelectuales, físicas, afectivas y valorativas. Propender al mejoramiento del aprendizaje en todos los niveles. Estimular la creatividad, el interés para la investigación científica y tecnológica.- A continuación se conoció la nómina de comisiones permanentes y el calendario de actividades del primer trimestre.- El Doctor Marcelo Díaz, expresó la felicitación para el señor

Vicerrector, por el calendario de actividades.– El señor Franklin Duarte, solicitó se dicte un curso de capacitación para el personal administrativo. El señor Rector, felicitó al Doctor Marco Buitrón por el trabajo realizado, se entregará fotocopias del calendario de actividades del primer trimestre, al personal del plantel y comité central de padres de familia. – 3. En asuntos varios el señor Oswaldo Durán, indica que hay una preocupación de parte de los profesores por cuanto no se ha pagado los CINCUENTA DÓLARES (USD 50.00) que el gobierno subió, desea saber si las autoridades hicieron gestiones y enviaron los justificativos al Ministerio de Finanzas.- El señor rector, informó que colecturía, elaboró la transferencia para pagar el retroactivo a los señores profesores. -La Licenciada Miriam Rivera, felicitó a las personas que hicieron labores, las actuaciones son muy positivas y tienen la disposición de trabajar, señor rector, de los primeros años depende el seguimiento de trabajos y con respecto a las pérdidas de año, las autoridades deben respetar las decisiones de la Junta de Curso, hablar con sinceridad a los padres de familia, que las notas en los cuadros y libros de actas, no hay alternativa para variarlas .- El señor Rector, indicó que está prohibido vender libros en la institución.- Solicitó la puntualidad y cumplimiento de trabajo a las 07h00 se cerrarán las puertas del colegio y no podrán ingresar.- A los estudiantes indisciplinados se les entregarán las carpetas de documentos para que ingresen a otros centros educativos.- Finalizó la sesión a las 12h15 y agradeció por la presencia de los participantes a la Junta General de Directivos y Profesores.

MSc. Nely Mendoza  
RECTORA

Lic. Rubí Castro  
SECRETARIA

### **Resolución 1**

## **COLEGIO NACIONAL APUELA SUMARIO DE RESOLUCIONES**

**DE:** Secretaria.

**PARA:** Rector.

**HORADE INICIO:** 09h00

**HORA FINAL:** 12h15

**RESOLUCIONES:**

1. Aprobación del acta uno.
2. Entrega del distributivo de trabajo y horarios individuales a los maestros.- se conoció las comisiones permanentes y el calendario de actividades para el año lectivo: 2014-2015, régimen Costa.

Atentamente,



Lic. Rubí Castro

**SECRETARIA**



MSc. Nely Mendoza

**RECTORA**

**Ejemplo 2**

**ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA  
DEL CONSEJO DIRECTIVO  
ACTA 2**

En la Unidad Educativa Gabriel García Moreno, a dieciocho días de mayo de dos mil catorce, en el rectorado se reunieron los vocales principales del Consejo Directivo, para conocer el siguiente orden del día: 1. Recibir en comisión general a los profesores del plantel y resolución de pagos a diferentes casas comerciales.- A las 10h00 inició la sesión por secretaría se constató el quórum comprobándose la asistencia de seis profesionales; el orden del día se aprobó.- En el primer punto recibir en comisión general a los señores Profesores del Plantel.- Ingresan a la sesión los profesores Rodrigo Andrade, Licenciado Francisco Freire y Licenciado Héctor Núñez.- El señor Rector, les da la bienvenida.-Interviene el Lic. Rodrigo Andrade, Francisco Freire y Héctor Núñez.- l señor Rector, presentó la

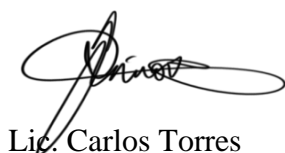


bienvenida.- El Lic. Rodrigo Andrade, Profesor guía del décimo año de educación básica A, expresó el saludo a los vocales del Consejo Directivo, solicitó la unidad de transporte de la Institución, para viajar a los museos de Quito con los estudiantes.- El Lic. Francisco Freire, indicó que es indispensable viajar en el 1° trimestre porque consta en planificación, los padres de familia están de acuerdo y cuentan con recursos económicos.- El Licenciado Héctor Núñez, manifestó que viajarán el lunes 22 de octubre a las 06h00 y regresarán a las 16h00.- El señor Rector, expuso que se comunicará oportunamente la resolución.- La comisión agradeció por la atención y se retiraron.-Consideró y se resolvió por unanimidad facilitarles el bus del establecimiento.- 2.Resolución sobre pagos a diferentes casas comerciales.- Se da lectura las siguientes facturas: De FERRETERÍA VITERI, Propietario el señor JOSÉ VITERI GUERRA, CINCUENTA Y SIETE DÓLARES 76/100 (USD 57.76), por concepto de la adquisición de materiales de agua potable.- Del señor LIZANDRO CEDEÑO SOLÓRZANO, CUARENTA Y SEIS DÓLARES 93/100 (\$ 46.93), por el servicio de entrega de diarios El Comercio y La Hora, correspondiente a agosto y septiembre 2007.- Del señor FRANCISCO FLORES MIÑO, VEINTE Y DOS DÓLARES 50/100 (USD 22.50), por revisión de la unidad de transporte.- De la Casa Comercial FERRITODO, propietario el señor SALOMON DUARTE, por SESENTA Y CUATRO DÓLARES 67/ 100 (USD 64.67), por la compra de materiales para arreglos de puertas, ambientes, material eléctrico para los laboratorios y bordillos del jardín. Se consideró y se resolvió por unanimidad pagar por colecturía los valores en base a facturas previo requisitos.- Finalizó a las 11h30 y agradeció por la presencia de los participantes a la sesión del Consejo Directivo.



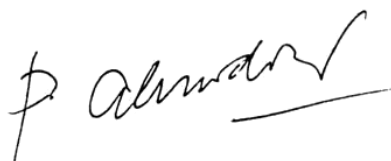
Dr. Iván Checa

RECTOR



Lic. Carlos Torres

1° VOCAL P. DEL C. DIRECTIVO.



Dr. Eddian Pazmiño

VICERRECTOR.



Lic. Santiago Naranjo

2° VOCAL P. DEL C. D.

Lic. Julia Dávila  
3° VOCAL P. DEL C. DIRECTIVO.

Lic. María Maldonado  
SECRETARIA

## **Resolución 2**

### **UNIDAD EDUCATIVA GABRIEL GARCÍA MORENO**

#### **SUMARIO DE RESOLUCIONES**

**DE:** Secretaria

**PARA:** Rector

**HORADE INICIO:** 10h00

**HORAFINAL:** 11h30

#### **RESOLUCIONES:**

1. Facilitar la unidad de transporte para una gira de observación a los museos en Ambato, el lunes 22 de mayo a las 06h00 y regreso 16h00.
2. Pago a Ferretería Viteri, propietario el señor José Viteri, CINCUENTA Y SIETE DÓLARES (USD 57.76) por la adquisición de materiales de agua potable.
3. Pago al señor LIZANDRO CEDEÑO SOLÓRZANO, CUARENTA Y SEIS DÓLARES 93/100 (USD 46.93) por la entrega de diarios El Comercio y la Hora de los meses de mayo y junio de 2014.
4. Pago al señor FRANCISCO FLORES MIÑO, VEINTE Y DOS DÓLARES 50/100 (USD 22.50) referente a la revisión de la unidad de transporte.
5. Pago a la Casa comercial Ferri todo, propietario el señor SALOMÓN DUARTE, SESENTA Y CUATRO DÓLARES 67/100 (USD 64.67) por materiales para arreglos de puertas, seguridades de ambientes, material eléctrico en laboratorios y bordillo del jardín.

Atentamente,

Lic. María Maldonado  
**SECRETARIA**

Dr. Iván Checa  
**RECTOR**

## **4.6. El certificado**

Es un documento por medio el cual se afirma o asevera un hecho. El certificado se prepara con el objeto de hacer conocer oficialmente algo sobre lo que el interesado ha solicitado constancia, como buena conducta, asistencia al trabajo, honorabilidad, entre otros.

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

### **4.6.1. Mecánica del certificado**

Para escribir correctamente un certificado, aplique las siguientes normas.

Prepare el certificado en papel membretado de la empresa. Escriba con mayúscula fija y centre la palabra "CERTIFICADO". Deje triple espacio después de la palabra "CERTIFICADO". Escriba el texto a un espacio y medio. Después del texto deje triple espacio para escribir la fecha. Deje cuatro a cinco espacios para la firma.

### **4.6.2. Características del certificado**

1. Encabezamiento. Escriba la palabra Certificado.
2. Introducción. Señale el membrete y cargo de la persona que firme el documento.
3. Texto del certificado. Comience con la palabra CERTIFICO, seguido de dos puntos.
4. Motivo por el cual se extiende el certificado. Cuando lo solicite el interesado, ponga: "Se expide este certificado por petición del interesado", o bien "Por petición verbal del interesado certifico que"

5. Palabras de cierre. Señale que el interesado dará al certificado el uso que crea conveniente.
6. Lugar y fecha de emisión del documento.
7. Firma y cargo de la persona que expide el certificado.

En algunas situaciones se utiliza la palabra QUE.

### **CERTIFICA**

QUE.....

Cada punto se debe hacer un párrafo diferente precedido de la palabra QUE.

Debemos utilizar términos concretos y sobre todo que no sean exagerados.

### **NO SE DEBE DECIR**

### **CUALIDADES**

Crisolada honradez

honrada

Intachable conducta

respetable

Goza de todo aprecio

amable

Se ha hecho acreedor

respetuoso

Tuvieron la oportunidad

capacidad

- Se debe finalizar un certificado señalando  
Faculto que se otorga. Se concede al interesado
- En la fecha si se pone la localidad ejemplo  
Ibarra marzo 22, 2014
- La fecha va al extremo, y la firma en el medio con su respetiva firma  
mecanográfica, y el sello va debajo de la firma.
- Se firma con esfero azul.

### 4.6.3. CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN

- Dignidad de la persona que da la certificación
- Conocimiento pleno de la persona a personas para quienes se dan la certificación
- Veracidad de lo que se expresa en el documento

### 4.6.4. Sugerencias para el certificado

- No se pone a petición verbal, ni a quien interese.
- Comienza con el nombre y cargo de la persona que OTORGA
- Guarda concordancia de persona:

#### Primera con primera

##### **CERTIFICO**

Que conozco.....

Faculto.....

#### Tercera con tercera.

##### **CERTIFICA**

Que conoce.....

Faculta.....

- Especificar el tiempo que conoce por lo menos un año
- No se pone ni hace un tiempo atrás ni un tiempo adelante.
- Señale el número de cédula y la categoría de la persona a la cual certifica.

Sin escribir la palabra portadora,

**IDENTIDAD**

**menor de edad**

**CIUDADANÍA**

**mayor de edad**

- El nombre se pone con mayúscula y con negrillas.
- Se pone primero los nombres y luego los apellidos.

#### 4.6.5. Esquema

**MEMBRETE**

(Nombre de la Empresa)

Quien suscribe, (cargo),

**C E R T I F I C A :**

QUE.....hecho que le consta al  
emisor.....

.....  
.....

QUE.....  
.....  
.....

Se emite el presente documento a petición del interesado  
para.....(fines).....

Fecha de emisión

Firma

Nombre

Cargo

Xxxx X.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**Ibarra –Ecuador**



**CERTIFICADO DE MATRÍCULA**

MARÍA LUISA MORENO SECRETARIA DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, certifico que la señora CRISTINA ALBÁN con cédula de ciudadanía 100180993-6 se matriculó en esta facultad en tercer semestre de Secretariado Ejecutivo en Español.

Faculto al interesado dar el uso que estime conveniente a excepción de trámites judiciales.

Ibarra, 26 de septiembre 2014

Lic. María Luisa Moreno

**SECRETARIA**

## Ejemplo 2



BANCO DEL PACÍFICO  
Más Banco Banco para ti

4325

### **BANCO DEL PACÍFICO CERTIFICADO CONFIDENCIAL**

**OFICINA:** SUCURSAL IBARRA

**FECHA:** Septiembre 29, 2014

**TITULAR:** JOSÉ ROMERO PALACIOS

**CUENTA CORRIENTE:** 45005-1

Informo que es cliente desde: el 22 de junio de 2013, la cuenta se encuentra activa y registra un saldo promedio de CUATRO cifras BAJAS; NO registra protestos.

Ibarra, septiembre 29 de 2014

Ing. Fernando Gómez

**ANALISTA DE CRÉDITO**



**Ejemplo 3**

**UNIDAD EDUCATIVA "COTACACHI"**  
**Cotacachi – Ecuador**



---

Lic. Carlos Benavides, Rector del Establecimiento

**CERTIFICA:**

Que **MARÍA ELENA HIDROBO CÓRDOVA**, con cédula de ciudadanía 10023455-7, labora en esta institución desde el 20 de julio 2010 como profesora en la asignatura de Ciencias Sociales, hasta la actualidad.

Que Labora con eficiencia, disciplina y responsabilidad en la cátedra de Ciencias Sociales de este Colegio con el ciclo básico y diversificado.

Que el sueldo mensual que percibe es de ochocientos dólares.

La certificación se dará el uso pertinente excepto trámites judiciales.

Septiembre 26 de 2014.

Una firma manuscrita en tinta negra, que parece ser "Carlos Benavides", con una línea horizontal que se extiende a la derecha.

Lic. Carlos Benavides

**RECTOR**

**Ejemplo 4**



**GOBIERNO MUNICIPAL DE COTACACHI**

ESPECIE VALORADA USD: 0.40

AVALÚOS Y CATASTROS

VÁLIDO POR UN MES

César Herrera

**JEFE DE AVALÚOS Y CATASTROS**

**CERTIFICO:**

Que el señor LUIS ALFREDO TORRES TORRES con cédula de ciudadanía 100342922-1 y certificado de votación 201-002.

De acuerdo con los catastros de esta dependencia, el peticionario consta (si) no consta ( ) como dueño de un predio(s) terreno urbano de 400m<sup>2</sup> ubica en el sector Chontal, parroquia García Moreno. Con un avalúo comercial de USD 20.000 dólares.

**Reg. Catastral 213802**

**Ficha avalúo 231**

Autorizo hacer uso de este documento en lo que estime conveniente excepto trámites judiciales.

Agosto 25 de 2014

César Herrera

**JEFE DE AVALÚOS Y CATASTROS**

**Ejemplo 5**

**BANCO DEL PICHINCHA**



SUCURSAL COTACACHI

Telfs.: 2915-728 915729 Fax: 2915779

Av. 10 de Agosto y Esmeraldas

COTACACHI-ECUADOR

**CERTIFICA:**

Que, el señor JUAN CARLOS MORENO TORRES con cédula de ciudadanía 100468708-7, mantiene la cuenta la cuenta de ahorros 312446-0 desde el 12 de enero de 2008; con un promedio de dos cifras altas.

Cotacachi, agosto 29 de 2014

MARCO CIFUENTES ORTIZ

**GERENTE**

**Ejemplo 6**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“UNIÓN ELEGIDO”**



**Ing. Fernanda Arroyo**

**GERENTE**

**CERTIFICO:**

Que conozco a la señorita MARÍA ISABEL RUIZ MENDOZA, de cédula de ciudadanía 100698754-2, como persona responsable, puntual, cumplidora de todas la: actividades a ella encomendadas.

Que laboró en la institución como Asistente del Departamento de Crédito; desde el 10 de enero de 2009, con un sueldo de USD 318 mensuales más beneficios de ley.

Faculto a la interesada hacer uso del documento en la forma que crea conveniente excepto en procesos judiciales.

Octubre 25 de 2014



Ing. Fernanda Arroyo

**GERENTE**

## **5.7. El memorando**

El vocablo memorándum proviene del latín y significa, "cosa que debe tenerse en la memoria", denotaba originalmente una anotación breve que servía de ayuda memoria. La Real Academia Española lo define como: "librito o cartera en que se apuntan las cosas que uno tiene que acordarse". Actualmente a este librito al que se hace mención se le conoce como agenda.

### **1.7.1. Características**

Por su carácter funcional, esta comunicación tiene empleo muy extendido, en primer lugar, identifica rápidamente los tres factores básicos del acto comunicativo: emisor, receptor y mensaje.

### **1.7.2. Estructura**

#### **1.7.2.1. Encabezamiento.**

Consta de membrete, número de orden, fecha, emisor (identificado con la palabra DE en mayúscula), receptor (identificado con la letra PARA en mayúscula) y referencia que es equivalente a la materia del mensaje.

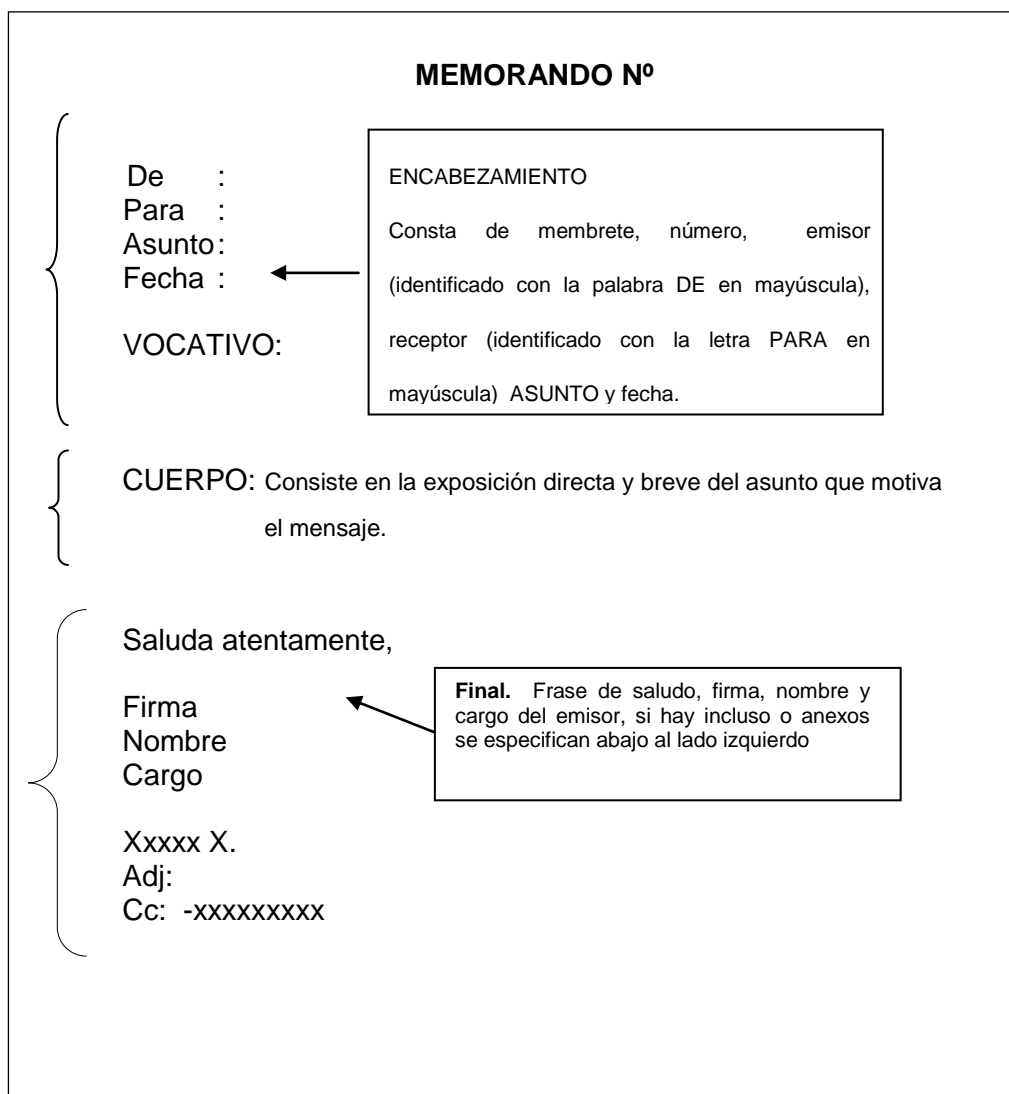
#### **1.7.2.2. Cuerpo**

Consiste en la exposición directa y breve del asunto que motiva el mensaje.

#### **1.7.2.3. Final**

Frase de saludo, firma, nombre y cargo del emisor, si hay incluso o anexos se especifican abajo al lado izquierdo.

### 1.7.3. Esquema



### 1.7.4. Partes

La estructura de las zonas y de los bloques es la misma que para los oficios y memorandos, con las siguientes variantes en los bloques 1, 2 y 3:

## Estructura de las zonas de los memorandos

REPÚBLICA DEL ECUADOR



### UNIDAD EDUCATIVA GARCÍA MORENO



**BLOQUE 1.** Al margen derecho, con negrilla y a tres interlíneas de la zona 1, se escribe la línea del tipo y código de referencia del documento y debajo, a una interlínea, la línea del lugar y fecha.

Memorando N°: UEGM-R-2014-025-M  
García Moreno, septiembre 14 de 2014

PARA: Lic. Cristina Jácome  
JEFA DE RECURSOS HUMANOS

**BLOQUE 2.** Se escribe los datos del destinatario y la línea del asunto, al margen izquierdo  
Datos del destinatario. Se escriben a tres interlíneas luego del dato de la fecha, anteponiendo en negrilla la palabra "PARA"; se dirige en forma personalizada indicando el tratamiento o título académico, los nombres y apellidos, y en la siguiente línea, el cargo del funcionario

ASUNTO: Evaluación a funcionarios administrativos 2014

Adjunto los formularios de evaluación del desempeño de los funcionarios administrativos correspondiente al período enero-junio 2014 y que se encuentran bajo mi supervisión.

Atentamente,

Lic. Iván Checa  
RECTOR

**BLOQUE 3.** El texto se escribirá a dos interlíneas del asunto. No se utiliza saludo de cortesía y, la despedida y el lema o eslogan, son opcionales.

Anexo:

- Evaluación Jennifer Ayala
- Evaluación Maritza Moreno
- Evaluación Alexandra Rivera

**BLOQUE 4.** Los datos del firmante, la firma y las líneas especiales.

María M.

**Ejemplo 1**

**UNIDAD EDUCATIVA GARCÍA MORENO**



**MEMORANDO N° 001 – DOBE**

**PARA:** Cristina Jácome  
**JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

**DE:** Dra. María Mercedes Córdova  
**Coordinadora del DOBE**

**ASUNTO:** Solicitud de permiso

**FECHA:** septiembre 4, 2014

Solicito, permiso para el 8 de septiembre, para asistir a un chequeo médico en el IEES Quito.

Dra. María Mercedes Córdova  
**COORDINADORA DEL DOBE**

Mercedes P.



**Ejemplo 2**

**MINISTERIO DE FINANZAS**  
**MEMORANDO 0011**



**DE :** Director Financiero  
**PARA :** Contador General  
**ASUNTO:** Solicitud Estado Financiero  
**FECHA:** Septiembre 19, 2014

Con la finalidad de remitir al ministerio de finanzas solicito presentar en esta dirección los estados financieros del ejercicio económico, hasta el 30 de octubre de 2014.

Lic. Manuel Molina

**DIRECTOR FINANCIERO**

Carlota G.

## **1.8. El discurso**

Se define como una exposición oral sobre algo, de alguna extensión y con un fin determinado. Sirve para exponer con claridad, precisión y exactitud ideas previamente estudiadas y ordenadas.

### **1.8.1. Partes fundamentales**

Introducción o apertura, desarrollo o cuerpo y conclusiones o cierre.

Cuando se prepara un discurso se comienza siempre por el desarrollo o parte central, escriba todo lo que tenga en mente y haya investigado, después seleccione lo más importante, ordénelo, sintetícelo, luego haga las conclusiones y al final la introducción; lea varias veces lo escrito, tome el tiempo, dramatice la situación, obsérvese y trate de hacerlo con el mayor apoyo escrito.

#### **¿Cómo iniciar un discurso?**

Es su tarjeta de presentación, con un comienzo adecuado e interesante, el expositor logra de inmediato que las miradas y las mentes se concentren en él. Pueden utilizar los siguientes recursos:

- Mostrando un objeto
- Formulando una pregunta
- Mencionando una cita

#### **¿Cómo finalizar un discurso?**

El final debe ser vigoroso, persuasivo, convincente y entusiasta. Puede utilizar las siguientes alternativas:

- Exhortando al auditorio a actuar.

- Mencionando una cita.
- Terminando con las mismas palabras con las que empezó.
- Resumiendo las ideas más importantes, cuando se trata de un discurso informativo.

### **¿Cómo no finalizar un discurso?**

- Avisando que ya terminó.
- No termine bruscamente, el efecto es desagradable.
- No se baje de la tribuna apresuradamente, espere los aplausos.

### **4.8.2. Discursos leídos**

Son específicos para reuniones de tipo profesional y ante un público dispuesto a prestar atención sostenida y profunda a un tema concreto. Caso típico de las conferencias o las ponencias de congresos científicos, o personas con cargos destacados en la vida pública.

Debe iniciar la exposición como si lo supiera de memoria, cuidar la puntuación y las frases exclamativas, entre comillas y paréntesis.

No sobrepasar los 50 minutos, evite perder el renglón de la lectura, utilice un texto con letra grande, a doble espacio y las páginas debidamente numeradas. Utilice papel grueso, cuya rigidez evite que se doble. Cuando no hay un atril, se toma el papel con la mano izquierda y se acciona con la derecha.

### **4.8.3. El maestro de ceremonias**

Si va a participar en un evento social como maestro de ceremonias, entre en contacto con los participantes antes de la presentación. Debe saber el nombre de

las personas que va a presentar, su currículum, su actuación y el tema que van a tratar. Tome el tiempo de todo el acto y de cada acto por separado, es importante cronometrar el evento y realizarlo según lo esperado.

#### **4.8.4. La improvisación**

Improvisar es hacer una cosa de pronto, sin estudio previo ni preparación alguna; en oratoria es: RECORDAR, ORDENAR Y EXPONER. Haga de inmediato una sencilla y rápida estructuración mental, para dejar en la mente tres puntos básicos de apoyo.

Utilice la fórmula:

- Pasado antecedentes
- Presente hechos
- Futuro consecuencias
- Límitese a lo estrictamente indispensable, no se alargue, no sea tedioso.

#### **4.8.5. Tipos de discursos**

##### **4.8.5.1. Según el tipo de canal**

Según del tipo de canal se clasifica en discurso oral y discurso escrito.

##### **4.8.5.1.1. Discurso oral**

Es toda sucesión de palabras, expresadas de forma oral, corta o extensa, sirve para expresar lo que se piensa o se siente, debe ser adecuado, ordenado, proporcionado para lo que se desea lograr.

#### **4.8.5.1.2. Discurso escrito**

Todo texto producido por un emisor en un proceso de comunicación donde se use el código lingüístico oral o escrito es considerado un discurso escrito. El texto constituye la unidad de análisis de los estudios del discurso.

#### **4.8.5.2. Según las funciones del lenguaje**

##### **4.8.5.2.1. Discurso informativo o referencial**

El Discurso informativo (o discurso referencial) es aquel que transmite datos concretos y precisos. El Discurso Informativo tiene como objetivo transmitir un mensaje de una manera directa y objetiva.

##### **4.8.5.2.2. Discurso expresivo o emotivo**

Es aquel que denota emociones, sentimientos y aclaraciones. Sus características son:

- Subjetividad
- Uso frecuente de la 1ª persona del singular (YO)
- Uso de oraciones desiderativas, exclamativas y dubitativas
- Uso de vocablos que denoten sentimientos
- Uso abundante de interjecciones

#### **Ejemplos**

- ¡ qué calor! ¡ Ay!

- "Puedo escribir los versos más tristes esta noche..."

- Pablo:- ¡Flaco, mira!... ¡Qué linda chica!

-Gastón:-¡Sí, está bárbara!

El tiempo nos andaba maltratando. Una semana atrás la tormenta se había visto venir, porque estaba oscuro el sur y en el cielo corrían los flecos de las nubes, blancas colas de yegua; y en el mar saltaban como locas las toninas: la tormenta vino y se quedó.

(Eduardo Galeano Fragmento de La muchacha del tajo en el mentón)

#### **4.8.5.2.3. Discurso apelativo o conativo**

Es aquel que intenta actuar sobre el oyente para persuadirlo, ordenarle o pedirle algo.

#### **Características del discurso apelativo:**

- Uso de la 2ª persona del singular o del plural (USTED, USTEDES)
- Acento puesto en el receptor
- Uso frecuente de oraciones exhortativas o imperativas
- Uso de oraciones interrogativas

#### **Ejemplos**

- Cuide su vida, no fume
- Sea éste mi último consejo y mi última lección. Os la doy con mi palabra, os la doy con mi persona.
- Y cuenten conmigo en todos los terrenos y en todos los teatros de donde no hay fuerza humana capaz de arrojarme, porque tengo una voluntad de hombre libre y una bandera sacrosanta.”

#### **4.8.5.2.4. Discurso fático**

El discurso fático tiene como misión establecer contacto, comprobando si está libre el canal de la comunicación.

### **Características del discurso fático:**

- Uso de oraciones interrogativas cuyo contenido está relacionado con el establecimiento del canal.
- Uso de palabras cuyo significado permite evidenciar el canal comunicativo ("oir", "leer")

### **Ejemplos**

Aló, Hola? (por teléfono)- ¿me escuchan?- probando... un dos... probando... sí... probando... (en un concierto)

#### **4.8.5.2.5. Discurso poético**

Se pone el acento en la configuración del mensaje. La función poética del lenguaje se pone de manifiesto cuando el emisor intenta transmitir una emoción estética, agradar por medio de la codificación de un mensaje bello.

Los rasgos caracterizadores de esta función son los siguientes:

Uso de todas las personas gramaticales (en el caso de la literatura, podemos relacionar cada una de ellas con cada uno de los géneros literarios tradicionales: primera persona, con el género lírico; segunda persona, con el género dramático; tercera persona, con el género narrativo).

#### **4.8.5.3. Según las variaciones del lenguaje:**

Las variaciones del lenguaje se dan por tres circunstancias: socioculturales, geográficas y sociales y por el registro.

#### **4.8.5.3.1. Socioculturales**

**Discurso familiar:** utiliza una lengua coloquial, no formal, interna.

**Discurso formal:** se vale de una lengua cuidada, eliminando regionalismos y expresiones de la vida cotidiana.

#### **4.8.5.3.2. Discurso técnico o profesional**

Es propio de determinadas profesiones u oficios. Se caracteriza sobre todo por el vocabulario específico.

#### **4.8.5.4. Según el modo de construcción**

Existen discursos en donde puede haber narración, descripción, diálogo y exposición.

##### **4.8.5.4.1. Discurso narrativo**

Tipo de texto que relata uno o una serie de acontecimientos que han sucedido a través del tiempo. Éstos son, generalmente, hechos vividos por un personaje real o imaginario, en un cierto período de tiempo.

Los elementos fundamentales que encadenan el desarrollo de la narración son: la acción, los personajes o tipos y el ambiente.

#### **Ejemplo de narración en primera persona:**

Aquel día demoré en la calle y no sabía qué decir al volver a casa. A las cuatro salí de la escuela; deteniéndome en el muelle, donde un grupo de curiosos rodeaba



a una cuantas personas. Metido entre ellos supe que había desembarcado un circo.(Abraham Valdelomar, 1988 )

#### **Ejemplo de narración en segunda persona:**

Todo hombre que te busca va a pedirte algo: el rico aburrido, la amenidad de tu conversación; el pobre, tu dinero; el triste, un consuelo; el débil, un estímulo; el que lucha, una ayuda moral. Todo hombre que te busca de seguro ha de pedirte algo. (Nervo Amado, 1990)

#### **Ejemplo de narración en tercera persona:**

Cuentan que un viajero llegó un día a Caracas al amanecer, y sin sacudirse el polvo del camino, no preguntó dónde se comía ni se dormía, sino que por dónde se iba a donde estaba la estatua de Bolívar. Y cuentan que el viajero, con los árboles altos y olorosos de la plaza, lloraba frente a la estatua como un padre cuando se le acerca un hijo.

#### **4.8.5.4.2. Discurso descriptivo**

Tipo de texto cuyo propósito principal es entregar información concreta acerca de cómo es o ha sido una persona, experiencia, objeto, lugares, sensaciones o sentimientos. Este tipo de texto puede ser objetivo -una descripción técnica- o subjetiva -descripción de lugares, sensaciones, entre otras.

#### **4.8.5.4.3. Discurso o texto expositivo (o explicativo)**

Este tipo de discurso o texto tiene como función establecer una relación de influencia entre emisor y receptor; el emisor, en el momento de la enunciación, se atribuye y atribuye roles al receptor, provocando en este la reacción que él desea.

#### **4.8.5.4.4. Discurso argumentativo**

Tipo de texto que induce a una interpretación abstracta de hechos o detalles; no se sitúa en el tiempo ni en el espacio, sino en el pensamiento, respetando la secuencialidad de una cadena razonada; tiene como objetivo persuadir al receptor de la veracidad de una idea o de la interpretación de la realidad, apelando a los sentimientos y emociones en las personas.

#### **4.8.5.4.5. Discurso instructivo**

Tipo de texto que plantea instrucciones de manera lineal y no jerarquizada, ordenadas por argumentos de naturaleza exclusivamente temporal. Presenta, además, un predominio de la función apelativa y representativa.

#### **Ejemplo 1- discurso oral**

### **"RESCATE DE LOS MINEROS DE CHILE"**

#### **Discurso tras el rescate de los mineros de San José el 12-10-2010**

"Hoy día estamos cosechando lo que significa la unidad, el coraje, la fuerza, la voluntad, el compromiso de un pueblo entero."

Hemos vivido una noche mágica, una noche de esas que vamos a recordar durante toda nuestras vidas. Una noche en que la vida derrotó a la muerte, en que la esperanza derrotó a la angustia. Una noche que nos hace sentirnos más seres humanos, más hermanos, con más fuerza, con más voluntad, con más coraje para enfrentar lo que el futuro nos va a deparar.

Después de esta noche estoy más convencido que nunca de que la gran riqueza de nuestro país no es el cobre, son los mineros. La gran riqueza de nuestro país no

son los recursos naturales, somos los chilenos que hemos dado un ejemplo al mundo de compromiso, de fe, de esperanza incluso los días más aciagos, cuando muchos perdieron la fe y creían que esta hazaña de un rescate exitoso era sólo un sueño.

Hoy día estamos cosechando lo que significa la unidad, el coraje, la fuerza, la voluntad, el compromiso de un pueblo entero.

Quiero también agradecer a mucha gente, porque la verdad es que los mineros nos han dado un ejemplo de cómo enfrentar la adversidad. Pero también a los rescatistas, que nos han dado un ejemplo de cómo practicar la solidaridad.

Con el Presidente Evo Morales desde el primer día hemos cultivado una amistad sincera basada en la confianza, en hablar de frente mirándonos a los ojos, con la verdad.

Tal como lo dijimos desde el primer día, el gobierno va a acompañar a las 33 familias siempre, porque esas 33 familias y los 33 mineros nos dieron un ejemplo inspirador, un ejemplo que enaltece el alma y el espíritu de todos los chilenos.

Y por supuesto los vamos a seguir apoyando. Y lo más importante ahora, dado que esta Mina San José no va a seguir operando por un largo tiempo. Mientras no se garantice la seguridad, la vida, la integridad de los mineros, esta mina no va a reabrir. Y mientras tanto encontrarles trabajo y estamos avanzando y vamos a hacer lo que sea necesario para que todos los mineros de esta Mina San José rehagan sus vidas.

## **Ejemplo 2- discurso informativo**

### **LOS ENIGMAS DE TUTANKAMÓN**

Tutankamón tenía once años cuando subió al trono y solo reinó durante nueve. Su nombre y su figura sin embargo son casi una leyenda. Su tumba es una de las pocas que se ha conservado hasta nuestros días.

En la cámara mortuoria de Tutankamón se hallaron objetos que abrieron nuevas incógnitas sobre su persona.

Uno de esos misterios fue la presencia de 413 estatuillas. Con el tiempo se desentrañó, el significado de estas imágenes. Para cada día del año, Tutankamón tenía la imagen de un servidor, lo cual hace un total de 365 estatuillas, un encargado cada diez días (36) y un supervisor por mes (12). Estos servidores trabajarían por él cuando el dios de los muertos lo pidiera. (...)"

### **Ejemplo 3- discurso poético**

#### **EN PAZ**

Muy cerca de mi ocaso, yo te bendigo, vida, porque nunca me diste ni esperanza fallida, ni trabajos injustos, ni pena inmerecida; porque veo al final de mi rudo camino que yo fui el arquitecto de mi propio destino; que si extraje la miel o la hiel de las cosas, fue porque en ellas puse hiel o mieles sabrosas: cuando planté rosales, coseché siempre rosas....Cierto, a mis lozanías va a seguir el invierno; ¡más tú no me dijiste que mayo fuese eterno! Hallé sin duda largas noches de mis penas; mas no me prometiste tú sólo noches buenas; y en cambio tuve algunas santamente serenas... me, fui amado, el sol acarició mi faz. ¡Vida, nada me debes! ¡Vida, estamos en paz!

### **Ejemplo 4- discurso familiar**

#### **MATRIMONIO**

Quiero que ambos sepan que me encuentro feliz por su reciente matrimonio y que además tiene todo mi apoyo para lo que deseen. Estoy segura que ustedes están en este mundo para estar juntos y vivir su amor a plenitud.

Carlos, hijo mío, soy una madre inmensamente feliz al ver que has decidido unir tu vida al lado de la mujer que amas.

Yo te traje a este mundo y conozco cada detalle sobre ti y sé que eres un hombre con un gran corazón. Desde que me diste la noticia de tu matrimonio he pensado en lo rápido que transcurre la vida y en las cosas maravillosas que me ha dado hasta ahora.

Tú eres un buen hijo, siempre has sabido amar y proteger a tu familia, ahora eres un hombre casado y tengo mucha esperanza que en esta nueva etapa de tu vida también serás muy feliz.

Te deseo mucha suerte y muchas bendiciones, que tú y tu esposa sean un feliz matrimonio por siempre.

Gracias.

#### **Ejemplo 5- discurso formal**

### **DISCURSO FORMAL DE GRADUACIÓN**

Ya hemos finalizado el curso y la primaria y aquí dejaremos muchos recuerdos de nuestra niñez.

Cuando entramos al colegio con tres años nos daba clase la señorita Mercedes hasta que terminamos infantil.

En primero nos empezó a dar clase la señorita Pilar, estábamos en una clase con una columna en medio y en el lugar más escondido del Cole, nada más conocerla ya sabíamos que la íbamos a querer y eso sin saber todo lo que tenía preparado para nosotros: excursiones, viajes, nuevas tecnologías... Y hemos tenido la suerte que ha continuado con nosotros hasta sexto. La extrañaremos porque ya no tendremos a esa “mamá” que tan bien nos cuida y nos explica una y cien veces para que entendamos las lecciones, es la mejor aunque le damos problema, pero siempre está ahí, apoyándonos y para decirnos “vamos, no se duerman que pueden hacerlo”, hoy es nuestra graduación y queremos recordar esos momentos que

hemos pasado juntos con los profesores y nuestros compañeros.

Queremos recordar al, al profesor José que es el profe de educación física, el más serio del colegio pero a la vez muy tierno, Pepe el profe de Inglés, muy buena gente y siempre colabora con nosotros, la señorita Aurora muy seria pero en el fondo muy cariñosa a la señorita Ana y por último la señorita Verónica, para nosotros la Vero, nada más venir nos pareció que era muy mala pero al final le hemos tomado mucho cariño.

Pronto comenzaremos una nueva etapa, casi todos iremos al Siete Colinas, allí todo será diferente, tendremos profesores que no saben cómo somos, ya no será todo tan familiar como en el colegio. Ya no estará la señorita Pilar para salvarnos cuando nos metamos en problemas, a veces, se enfada con nosotros pero siempre termina perdonándonos.

Estos años han sido los más felices de mi vida, cerramos una etapa para comenzar otra con cierta intriga y temor al no saber que nos espera.

Gracias a todos por vuestra asistencia y ¡Felices Vacaciones!

#### **Ejemplo 6- discurso descriptivo**

### **LOS EMBARAZOS EN LAS ADOLESCENTES**

En la mayoría de los casos, es causado por la falta de supervisión de los padres. La falta de educación sexual para estas jovencitas. La falta de moral y respeto a sus hogares. La falta de instrucción social (religión) o demasiadas restricciones en los hogares. La chica cambia con la pareja y es cuando empiezan las miradas y las tocadas. El novio, comienzan a faltarse el respeto íntimo, y llega el momento en que deberían de decir NO, pero como no tienen las bases para ello, pues no piensan en las consecuencias. Luego viene el embarazo, el resultado es madres solteras y padres irresponsables, niños en el abandono y la superpoblación y pobreza.

### **Ejemplo 7- discurso expositivo**

Buenos días señorita y compañeros presentes, hoy les hablaré sobre un tema que no pasó desapercibido en nuestro país y el mundo entero.

Todos escuchamos hablar sobre la brutal golpiza que sufrió el joven homosexual Daniel Zamudio en el parque San Borja de Santiago, la cual lo tuvo 24 días en un coma inducido y posteriormente falleció.

La tortura de este joven no quedó impune, por lo que los imputados fueron formalizados por el delito de homicidio calificado en grado de consumado, el más grave que contempla el ordenamiento jurídico chileno. Esto llevaría a que las penas que arriesgan los imputados puedan llegar hasta el presidio perpetuo calificado que es equivalente a 40 años sin posibilidad de beneficios.

Sin embargo, la golpiza de este joven no es la primera que se vive en nuestro país, ya que siempre ha existido la violencia, humillación y discriminación en contra de las minorías sexuales, lo que ha provocado que estas personas antepongan una barrera entre la sociedad y una parte de su ser para no sentirse marginados o burlados; se esconden para proteger su identidad, tratan de conformarse con lo que deberían ser y no con lo que son, y a su vez, viven con miedo de ser atacados o aislados por su grupo familiar y social, todo por la ignorancia que se vive en nuestra sociedad. ¿A qué me refiero con el término “ignorancia”? A que desde niños no recibimos educación sexual en toda su amplitud, no nos orientan sobre este tema y por ende pensamos que es una forma de vida extraña, fuera de lo común. Pero no sólo la ignorancia se encuentra en la carencia de educación, orientación e información sobre las minorías sexuales. También se descubre en la falta de respeto hacia quienes su forma de pensar o sentir no es igual a la nuestra, creemos que están equivocados y por ende no los aceptamos ni comprendemos.

Y es aquí dónde nos preguntamos: ¿Por qué el primer tipo de pareja, la heterosexual, ha sido considerada la relación “natural”? Por su complementariedad...

### **Ejemplo 8- discurso argumentativo**

#### **¿DIOS EXISTE?**

Si, por que según las escrituras él fue el creador de la tierra e investigaciones durante el tiempo se ha confirmado que todo lo que sucedió en tiempo pasado ocurrió y lo que está en las escrituras sigue ocurriendo, no significa que simplemente debamos creer si darnos cuenta lo que él hizo; la tierra es perfecta, hizo al ser humano con unas capacidades de ver y crear nuevas cosas, la naturaleza y otras cosas más.

Si leemos con atención la biblia y comprendemos lo que ella quiere decirnos nos da la explicación de lo que sucedió y pasará en el mundo y no es casualidad que todo lo que esté en esas escrituras sucedan, de ahí sale una explicación que esto si fue creado por un ser poderoso que gobierna la tierra.

### **Ejemplo 9- discurso instructivo**

#### **USAR BIEN EL LAVABO**

Cuando vayas a lavarte las manos, no olvide poner atención en una serie de puntos.

En primer lugar, asegúrate de que dispones de una toalla limpia y seca cerca de ti. Si no es así, antes de nada ve a por esa toalla.

A continuación, remángate la camisa, camiseta o cualquier ropa que vistas con mangas. ¡ No querrás mojarla!

Después, abre el grifo. Usa agua caliente o fría, según la ocasión aunque siempre es preferible lavarse las manos con agua tibia o caliente porque quita mejor la suciedad.

No abras el grifo con más fuerza de la necesaria o el agua salpicará todo el lavabo, tampoco tenga abierto el grifo más de lo necesario.



Enjabónate bien y, mientras lo haces, ten el grifo cerrado.

Cuando, bien enjabonado, hayas acabado de frotarte las manos a fondo por todos lados, incluyendo las uñas, abre de nuevo el grifo y aclárate bien.

Al finalizar, cierra el grifo y sécate con la toalla:

¡Es importante que nos sequemos realmente por completo!

Antes de salir del lavabo, comprueba que no has dejado nada sucio o mojado.

Si es así, utiliza papel higiénico o la propia toalla para dejar el lavabo tal como te lo encontraste, en perfectas condición es para que otra persona lo pueda usar.

## **Definiciones**

**Abreviatura.** Es la representación reducida de una palabra mediante la supresión de letras finales o centrales, y que suele cerrarse con punto.

**Acrónimo.** Abreviatura conformada por diferentes letras iniciales y no iniciales de una razón social.

**Anexo.** Textos y elementos que acompañan a los documentos.

**Asunto.** Síntesis del contenido del texto.

**Bloque.** Partes que componen el documento.

**Clasificación del Documento.** Nivel de seguridad de los documentos.

**Código de referencia.** Conjunto de letras y números que identifican al documento.

**Copia.** Fiel reproducción del documento para conocimiento de uno o más destinatarios.

**Datos del firmante.** Título, nombres y apellidos completos, cargo de la persona que firma el documento.

**Datos de la entidad remitente.** Información que permita localizar y comunicarse con la entidad emisora del documento.

**Dependencia interna.** Comprende todas las unidades administrativas definidas en una estructura orgánica funcional.

**Despedida** .Palabra o frase final de cortesía.

**Destinatario.** Organización, persona natural o jurídica a quien se remite el documento.

**Elaborador.** Es la persona responsable que redacta, transcribe o digita el contenido del documento.

**Entidad.** Organización, persona natural o jurídica

**Firma.** Nombre y apellido, o título, que una persona escribe de su propia mano en un documento, para darle autenticidad o para expresar que aprueba su contenido.

**Firmante.** Responsable del contenido del documento.

**Interlínea.** Distancia vertical entre dos renglones de un escrito, correspondiente al espacio que ocuparía una línea de texto.

**Líneas especiales.** Información de referencias, anexos, copias e iniciales de identificación de las personas que participan en la elaboración del documento.

**Logotipo.** Identificación de la entidad mediante grupos de letras, abreviaturas, guarismos, gráficos, imágenes, eslóganes, etcétera, fundidos en un solo bloque para facilitar la composición tipográfica.

**Lugar.** Nombre del sitio geográfico en donde se elabora el documento.

**Memorando.** Comunicación escrita codificada, de carácter interno, de autoridades superiores a inferiores y viceversa. Si hay más de un destinatario el memorando se debe denominar “memorando circular”.

**Modelo.** Esquema que define la distribución de zonas para la elaboración de los documentos objeto de esta norma técnica.

**Remitente.** Entidad que emite el documento.

**Renglón.** Serie de palabras o caracteres escritos en sentido horizontal en una sola línea.

**Rúbrica.** Rasgo o conjunto de rasgos de forma determinada, que como parte de la firma pone cada cual después de su nombre o título, y que a veces va sola, esto es, no precedida del nombre o título de la persona que rubrica.

**Rúbrica abreviada.** Rasgo o conjunto de rasgos que en ciertas actuaciones judiciales o administrativas se usa para indicar la responsabilidad del contenido del documento sin necesidad de firmar.

**Salud o vocativo.** Línea de cortesía.

**Sigla.** Abreviatura conformada por la letra inicial de cada palabra de los nombres propios de personas, entidades, unidades de gestión, etcétera.

**Zona.** Área predeterminada para la diagramación del papel.

## **6.7. IMPACTOS**

La imagen de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi, tendrán un impacto positivo las secretarias y los funcionarios podrán redactar los documentos oficiales con claridad, concisión y sencillez lo cual se ayudara a mejorar la cultura y por ende la imagen de la institución.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ACHIG. Lucas (2008) Enfoques y Métodos de la Investigación Científica. Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales No. 3 Quito: EFECE.
- BASULTO, Hilda, (2008) Curso de redacción dinámica, México, Trillas.
- BENALCÁZAR M. et al (2009). Guía para realizar Monografías, Tesinas y tesis de Grado. Ibarra: CREATE.
- CEDEÑO MARCILLO, Gardenia, GARCÍA MENDÓZA, Glenda y GARAY VERA, Julia (2002-2005) Modulo de Asistencia Ejecutiva II, editado por la Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda –Ecuador,
- CEDEÑO ÁLVAREZ, Cecibelt, (2005) Modulo de Asistencia Ejecutiva I, editado por la Universidad Estatal de Bolívar.
- CHÁVEZ PÉREZ, Fidel. (2008) Redacción Avanzada. Un enfoque lingüístico. 3ra edición.
- FERNÁNDEZ PACHECO, Juan Manuel. Real Academia Española. Madrid-1713
- GUADARRAMA, P. & PERELIGUIN. (2008). Lo universal y lo específico en la cultura. Editorial Ciencias Sociales. La Habana
- HERNÁNDEZ R. Stefany (2008). El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC) Vol. 5, n.º 2.
- JARRÍN P. et al (2008). Guía Práctica de Investigación Científica Segunda Edición. Quito: GRÁFICAS ORTEGA.

- MAQUEO (2009). Ortografía y redacción para secretarias. Editorial Limusa. Baldera 95, México.
- MARTÍN VIVALDI, Gonzalo (2008).Curso de Redacción, México, Prisma
- PINEDA E. (2008). Metodología de la investigación. Tercera Edición. Washington, D.C. OPS.
- POSSO M. et al (2005). Metodología para el Trabajo de Grado. Segunda Edición. Ibarra: NINA Comunicaciones.
- SALGADO, Liliana. (2012) Revista de adentro. 7ma Edición. Ibarra
- SÁNCHEZ, Fernando Alonso. (2014) Lenguaje y Estilo Administrativo. Redacción de Documentos. Creative Commons.
- SEVILLA M. (2011) 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. Manual de consulta. Edit. Librea.
- VILLALBA C. (2009). Metodología de la Investigación Científica. Primera Edición. Quito: Sur Ediciones.
- ZAVALA R, Roberto, (2008) El libro y sus orillas, México, UNAM.
- Diccionario Estudiantil Círculo de Lectores. (2009)
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 58 Documentación. Escritura de fechas en forma numérica Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1666 Emblemas nacionales.
- Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2005) Diccionario panhispánico de dudas, Madrid, Santillana

- Real Academia Española, (2014). Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed. Madrid: Espasa.
- Vicerrectoría de Investigación. (2010). Guía para la Formulación de Proyectos. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

## **LINCOGRAFÍA**

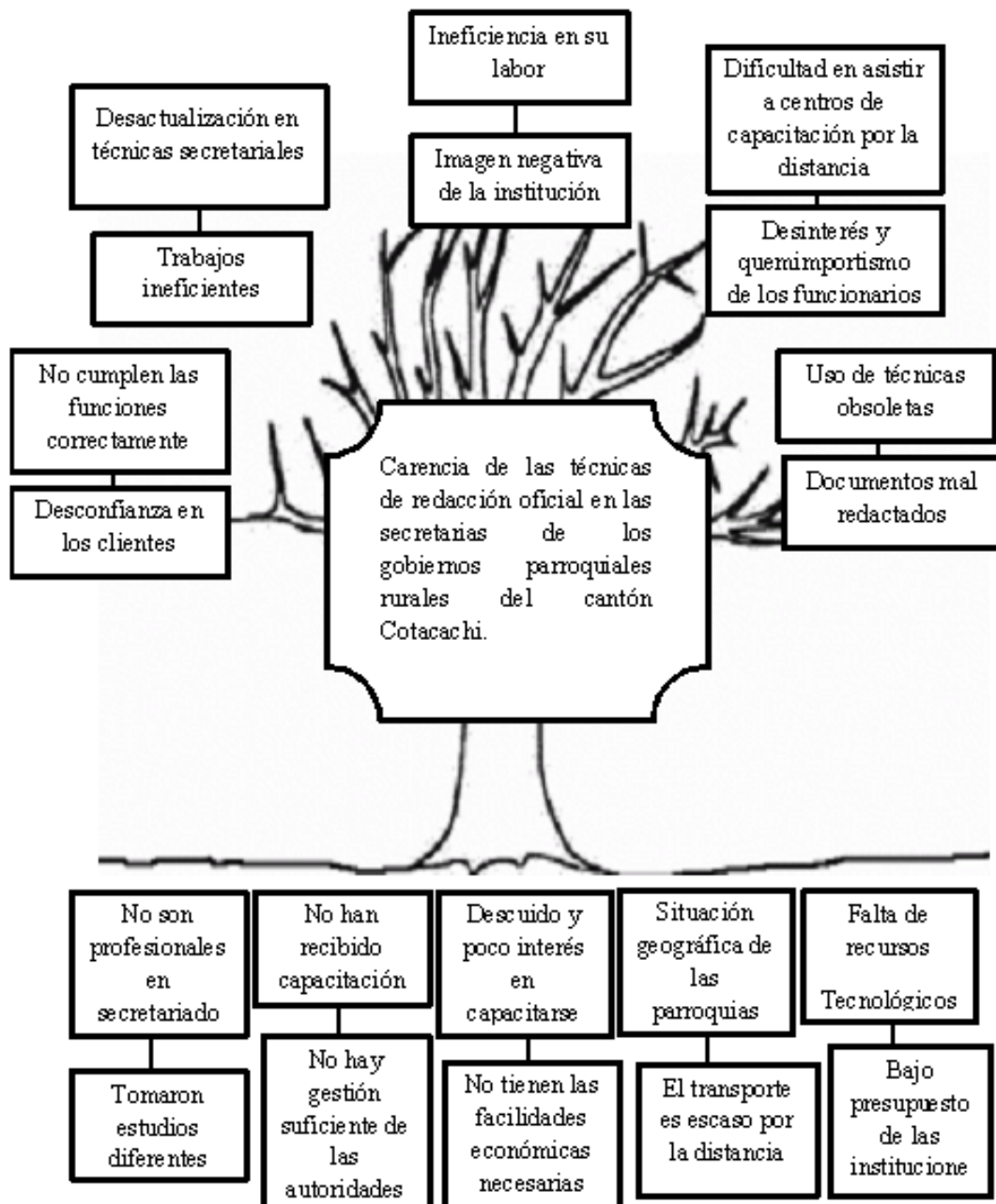
- [Cotacachi.gov.ec](http://Cotacachi.gov.ec), 2009
- [www.google.com](http://www.google.com). et al (2011). Enciclopedia Winkinpedia.
- [www.google.com](http://www.google.com). et al (2009). Monografías.com
- <http://usoadecuadodelalenguaescrita.blogspot.com/2009/01/definición-redacción>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Memorandum/1055177.html>
- [http://www.cotacachi.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=49:garcia-moreno&catid=38:parroquias&Itemid=95](http://www.cotacachi.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=49:garcia-moreno&catid=38:parroquias&Itemid=95)
- [www.monografías.com](http://www.monografías.com)
- <http://centrolangle.org.pe>
- Microsoft® Encarta® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation.
- <https://prezi.com/wfkm5321grc9/informe-de-recomendacion/>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Discurso>
- <http://comunicarnos.ve.tripod.com/comunicarnos/id8.html>
- <http://www.retoricas.com/2012/07/ejemplos-de-discurso-poetico.html>
- [http://www.inegi.org.mx/inegi/SPC/doc/INTERNET/Redaccion de Documentos Administrativos.pdf](http://www.inegi.org.mx/inegi/SPC/doc/INTERNET/Redaccion_de_Documentos_Administrativos.pdf)
- .<<http://www.uoc.edu/rusc/5/2/dt/esp/hernandez.pdf>>ISSN 1698-58
- See more at: <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola#sthash.BzovovqW.dpuf>

# ANEXOS



## ANEXO 1

### ÁRBOL DE PROBLEMAS



## ANEXO 2

Matriz de Coherencia:

<p><b>TEMA:</b> Análisis de las técnicas de redacción oficial en las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi.</p>	<p>Determinar si las técnicas de redacción oficial son utilizadas adecuadamente por las secretarías de gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi y cómo afecta en la imagen institucional.</p>
<p><b>Subtemas o subproblemas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Un diagnóstico sobre las técnicas de redacción oficial que se utilizan en los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi, permitirá conocer las falencias de las mismas?</li> <li>• ¿Conocer el nivel de conocimientos sobre el uso de redacción oficial mejorará los procesos de comunicación entre gobiernos parroquiales?</li> <li>• ¿Una guía de técnicas de redacción oficial ayudará a desarrollar eficientemente las actividades secretariales?</li> <li>• ¿El conocimiento y dominio de las técnicas de redacción oficial, mejorará el desempeño de las actividades secretariales y la imagen de la institución?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar qué técnicas de redacción oficial son utilizadas por las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi.</li> <li>• Establecer el nivel de conocimiento sobre el uso de la redacción oficial por las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi.</li> <li>• Implementar una guía actualizada sobre técnicas de redacción oficial que mejore la comunicación escrita y por tanto la imagen institucional.</li> <li>• Socializar la guía a las secretarías de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi.</li> </ul>

**ANEXO 3**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**PROGRAMA SEMIPRESENCIAL**

ENCUESTA A: Las secretarías y funcionarios de los gobiernos parroquiales rurales del cantón Cotacachi.

Estimado funcionario, para llenar este instrumento, sírvase marcar con una X en la alternativa que usted considere correcta. Escriba una sola alternativa. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de este estudio.

1. ¿Realizan las secretarías los documentos oficiales con total pulcritud?

SI ( )

NO ( )

¿Por qué?.....

2. ¿Es necesario que los documentos sean claros en su redacción?

Siempre ( )

Casi Siempre ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

3. ¿Cree usted que para las secretarías de los gobiernos parroquiales mantener el orden adecuado en la redacción de los documentos es?

Muy difícil ( )

Difícil ( )

Fácil ( )

Muy fácil ( )

4. ¿Cree usted que la secretaria tiene la capacidad de redactar documentos oficiales en forma clara y sencilla?

SI ( )

NO ( )

¿Por qué?.....

5. ¿Tiene dificultad en aplicar normas ortográficas al momento de redactar?

Siempre ( )

Casi Siempre ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

6. ¿Cree usted que los signos de puntuación en un documento son importantes?

SI ( )

NO ( )

¿Por qué?.....

7. ¿Cree usted que un contenido interesante en el documento provoca reacciones positivas en el destinatario, para conseguir nuestro objetivo?

Siempre ( )

Casi Siempre ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

8. ¿Considera usted que la secretaria distribuye adecuadamente las ideas en la redacción de los documentos?

SI ( )

NO ( )

¿Por qué?.....

9. ¿La secretaria tiene dificultad para ser concreta cuando redacta?

Siempre ( )

Casi Siempre ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

10. ¿La imagen institucional depende del buen desenvolvimiento de la secretaria?

Siempre ( )

Casi Siempre ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

11. ¿La imagen cultural de la secretaria tienen influencia en la imagen de la empresa?

Siempre ( )

Casi Siempre ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

12. ¿Considera usted que las secretarias mantienen buenas relaciones humanas con la comunidad?

SI ( )

NO ( )

¿Por qué?.....

13. ¿Cómo considera el compromiso de la secretaria para con la institución?

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Malo ( )

Regular ( )

14. ¿Cómo califica el trabajo de la secretaria en la comunidad?

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Malo ( )

Regular ( )

**MUCHAS GRACIAS**

## ANEXO 4

### CERTIFICADO DE ENCUESTA



**GOBIERNO PARROQUIAL DE GARCIA MORENO**

COTACACHI - IMBABURA - ECUADOR

GOBIERNO LOCAL

García Moreno - Calle Principal

Telefax: 062 564-080

Email: [gobiernoparroquial\\_garciamoreno@hotmail.com](mailto:gobiernoparroquial_garciamoreno@hotmail.com)

García Moreno, 24 de Octubre del 2014

#### CERTIFICACIÓN

Yo, Doris Shisela Morales Torres, en calidad de PRESIDENTA DEL GOBIERNO PARROQUIAL DE GARCIA MORENO y PRESIDENTA DE LOS GOBIERNOS PARROQUIALES DE LA ZONA DE INTAG, CANTON COTACACHI, en legal forma CERTIFICO:

QUE: La Señora INES MARITZA MORENO GARZON, con Cédula de Ciudadanía Nº 1714417217, estudiante de la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, realizó las respectivas encuestas a los Presidentes y funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados rurales de la Zona de Intag, Cantón Cotacachi, de su trabajo de investigación "ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL EN LAS SECRETARÍAS DE LOS GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DEL CANTON COTACACHI Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL".

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

Atentamente,

Sra. Shisela Morales  
PRESIDENTA G.R.G.M. Y PRESIDENTA DE LOS GADS ZONA DE INTAG,  
CANTON COTACACHI.



## ANEXO 5

### ENCUESTA Y ENTREVISTA PRESIDENTA DEL GOBIERNO PARROQUIAL GARCIA MORENO





**ANEXO 6**  
**ENCUESTAS FUNCIONARIOS GOBIERNOS**  
**PARROQUIALES CANTÓN COTACACHI**





## 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:	1714417217		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Moreno Garzón Inés Maritza		
DIRECCIÓN:	Quito, Calderón Ulpiano Becerrera y la Concordia		
EMAIL:	marimor20@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2020364	TELÉFONO MÓVIL	0994959364

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	""ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL EN LAS SECRETARÍAS DE LOS GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN COTACACHI Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL". AÑO 2013. PROPUESTA UNA GUÍA ACTUALIZADA DE TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL.
AUTOR (ES):	Moreno Garzón Inés Maritza
FECHA: AAAAMMDD	2015/02/26
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:	Lcda. Magdalena Pazmiño

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Moreno Garzón Inés Maritza, con cédula de identidad Nro. 1714417217, 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 09 días del mes de febrero de 2015

**EL AUTOR:**



(Firma).....

Nombre: Moreno Garzón Inés Maritza  
C.C. 1714417217



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Moreno Garzón Inés Maritza, con cédula de identidad Nro. 1714417217 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **“ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL EN LAS SECRETARIAS DE LOS GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN COTACACHI Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL”**. AÑO 2013. **PROPUESTA UNA GUÍA ACTUALIZADA DE TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL** que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad 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 09 días del mes de febrero de 2015

(Firma) 

Nombre: Moreno Garzón Inés Maritza

Cédula: 1714417217