



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TEMA:

ELABORACIÓN DE UNA GUÍA TÉCNICA DE FORMATOS
DE REDACCIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”

Tesis de grado previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias
Administrativas, Carrera Secretariado Ejecutivo Gerencial

AUTORAS: Carrera Bracho Lidia Rosaura
Zambrano Estrella Martha Francisca

DIRECTORA: Lic. MSc. Iza Pazmiño Sarah
Jacqueline

Latacunga- Ecuador
Enero 2010

ÍNDICE

| INDICE | PAGINA |
|------------------------------------------------|--------|
| PORTADA | i |
| <u>PRELIMINARES</u> | 1 |
| AUTORIA | iii |
| AVAL DE LA DIRECTORA DE TESIS | iii |
| INFORME FAVORABLE DEL TRIBUNAL | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| DEDICATORIA | vi |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRAC | ix |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 4 |
| Categorías fundamentales | 4 |
| Marco Teórico | 4 |
| Comunicación | 4 |
| Definición | 4 |
| Generalidades | 7 |
| Importancia | 8 |
| Elementos | 8 |
| Comunicación escrita | 9 |
| Definición | 9 |
| Importancia | 12 |
| Características | 12 |
| Clases de comunicación | 13 |
| Redacción comercial | 14 |
| Definición | 14 |
| Importancia | 14 |
| Tipos de Redacción | 15 |
| Técnicas de Redacción | 15 |
| Objetivos de las Técnicas de Redacción | 18 |
| Elementos Básicos de las Técnicas de Redacción | 18 |
| Normales generales para la Redacción | 20 |
| Estilos | 22 |
| Pautas para redactar | 26 |
| Estilo de un Documento Administrativo | 28 |
| Redacción Técnica | 30 |
| Redacción Oficial | 31 |
| Características | 34 |
| Tipos de Oficios | 36 |
| Carta | 37 |
| Características | 38 |
| Importancia | 38 |
| Tipos de Carta | 38 |
| Solicitudes | 39 |
| Importancia | 40 |
| Memorando | 40 |
| Características | 41 |
| Informe | 42 |

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| Características | 42 |
| Contenido | 42 |
| Convocatoria | 43 |
| Contenido | 43 |
| Actas | 44 |
| Características | 45 |
| Certificados | 45 |
| Tipos de Certificados | 46 |
| Características | 46 |
| Esquela | 49 |
| Características | 49 |
| Invitación | 51 |
| CAPÍTULO II | |
| DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 52 |
| Síntesis Histórica de la Universidad Técnica de Cotopaxi | 52 |
| Misión | 53 |
| Visión | 54 |
| Objetivos | 54 |
| Diseño Metodológico | 55 |
| Tipo de Investigación | 55 |
| Diseño de la Investigación | 55 |
| Unidad de Estudio | 55 |
| Métodos Teóricos | 56 |
| Método Inductivo | 56 |
| Método Deductivo | 56 |
| Método Empírico | 57 |
| Análisis e interpretación de Datos | 57 |
| Análisis e Interpretación de Encuestas | 58 |
| Comprobación de las Preguntas Directrices | 68 |
| Conclusiones del Diagnóstico | 69 |
| CAPITULO III | 70 |
| DISEÑO DE LA PROPUESTA | 70 |
| Datos Informativos | 70 |
| Antecedentes | 71 |
| Justificación | 71 |
| Objetivos | 72 |
| Descripción de la Propuesta | 73 |
| Organigrama | 74 |
| Ámbito de la Aplicación | 76 |
| Características | 76 |
| Clasificación de Documentos | 78 |
| CONCLUSIONES | 87 |
| RECOMENDACIONES | 88 |
| BIBLIOGRAFÍA | 89 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE GRÁFICAS

| No. GRAFICO | CONTENIDO | PAGINA |
|-------------|------------------------------------------------|--------|
| Nº. TABLAS | Comunicación | 7 |
| 2 | Población | 57 |
| 3 | Importancia de la Comunicación Escrita | 59 |
| 4 | Trámite de documentos | 60 |
| 5 | Estilos de redacción | 61 |
| 6 | Redacción tradicional de documentos | 62 |
| 7 | Redacción precisa | 63 |
| 8 | Propuesta de Guía de redacción | 64 |
| 9 | Formato estandarizado | 65 |
| 10 | Guía de redacción | 66 |
| 11 | Importancia de la guía de redacción | 67 |
| 12 | Implementación de la Guía Técnica de Redacción | 68 |

| | | |
|----|------------------------------------------------|----|
| 6 | Propuesta de Guía de redacción | 64 |
| 7 | Formato estandarizado | 65 |
| 8 | Guía de redacción | 66 |
| 9 | Importancia de la guía de redacción | 67 |
| 10 | Implementación de la Guía Técnica de Redacción | 68 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| No. ANEXO | CONTENIDO |
|--------------|-----------|
|--------------|-----------|

| | |
|----|-----------------------------------------------|
| 1 | ORGANIGRAMA |
| 2 | TABLA DE CODIFICACIÓN POR DEPENDENCIAS - UTC |
| 3 | FORMATO DE Oficio No.0001/R/UTC/09 |
| 4 | FORMATO DE Oficio No.0001/VR/UTC/09 |
| 5 | FORMATO DE Oficio No.0001/DIP/UTC/09 |
| 6 | FORMATO DE MEMORANDO No.001/R/09 |
| 7 | FORMATO DE MEMORANDO No.0001/VR/09 |
| 8 | FORMATO DE MEMORANDO No0001/D.UACAREN /09 |
| 9 | FORMATO DE MEMORANDO No0001/D. UACAH/09 |
| 10 | FORMATO DE MEMORANDO No0001/D.UACIYA/09 |
| 11 | FORMATO DE MEMORANDO No.0001/D.PS/09 |
| 12 | FORMATO DE MEMORANDO No.0001/BU/09 |
| 13 | FORMATO DE MEMORANDO No.0001/DA.A.CEYPSA/09 |
| 14 | FORMATO DE MEMORANDO No.0001/DA.PROV/09 |
| 15 | FORMATO DE MEMORANDO No.0001/D.SI/09 |
| 16 | FORMATO DE MEMORANDO No.0001/SG/09 |
| 17 | FORMATO DE MEMORANDO No.0001/P/09 |
| 18 | FORMATO DE MEMORANDO No.0001/D.PP/09 |
| 19 | FORMATO DE MEMORANDO No.0001/D.EI/09 |
| 20 | FORMATO DE MEMORANDO No0001/SVR/09 |
| 21 | FORMATO DE CERTIFICADO EFICIENCIA |
| 22 | FORMATO DE CERTIFICADO DE INGRESOS |
| 23 | FORMATO ESQUELA FELICITACIÓN |
| 24 | FORMATO ESQUELA EXCUSA |
| 25 | FORMATO ESQUELA CONDOLENCIA |
| 26 | FORMATO ESQUELA RECOMENDACIÓN |
| 27 | FORMATO DE INFORME |
| 28 | FORMATO DE CONVOCATORIA CONSEJO UNIVERSITARIO |
| 29 | FORMATO DE CONVOCATORIA ASAMBLEA UNIVERSITARI |
| 30 | FORMATO DE CONVOCATORIA CONCURSO |
| 31 | FORMATO ACTAS REUNIÓN CONSEJO UNIVESITARIO |
| 32 | FORMATO HOJA DE VIDA |
| 33 | FORMATO MODELO 1 CONTRATO |

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación GUÍA TÉCNICA DE FORMATOS DE REDACCIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

POSTULANTES:

Lidia Rosaura Carrera Bracho
CC. 040082044-5

Martha Francisca Zambrano Estrella
CC. 050064405-9

AVAL DE LA DIRECTORA DE TESIS

En calidad de Directora del Trabajo Investigativo sobre el tema: Elaboración de una Guía Técnica de Formatos de Redacción Administrativa y Académica para la Universidad Técnica de Cotopaxi, de las postulantes Carrera Bracho Lidia Rosaura y

Zambrano Estrella Martha Francisca, egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes teóricos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de Ciencias Administrativas Humanísticas y del Hombre de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga enero, 2010

Lic. MSc. Sarah Jacqueline Iza Pazmiño

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, los postulantes: *Carrera Bracho Lidia Rosaura y Zambrano Estrella Martha Francisca*, con el título de tesis: *Elaboración de una Guía Técnica de Formatos de Redacción Administrativa para la Universidad Técnica de Cotopaxi*, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga febrero 5, 2010

Para constancia firman:

Ing. Wilson Trávez
PRESIDENTE

Lic. Gloria Vizcaíno
MIEMBRO

Lic. Patricia Aguilar
PROFESIONAL EXTERNA

Ing. Marlene Salazar
OPOSITOR

DEDICATORIA

Debo empezar dando gracias a Dios y la Virgen Santa, por haberme permitido concluir este trabajo de investigación, a mi PADRE, por darme la vida y ejemplo de nunca decir muero, a MIS HIJOS, que son la Araceli y Lidia, que en este camino de investigación, apoyaron, a mi maestro AMIGAS Lidia y Lidia que en los momentos más difíciles estuvo conmigo. Dios me dio la oportunidad de conocer al hombre que con lo que he aprendido en esta universidad me ha enseñado.
v
Compañeros por ser llenos de alegría y satisfacción en personal agrar de esta Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, que me apoyaron en todo momento, me brindaron su apoyo en nuestra carrera profesional, y a la vez la valentía de seguir adelante con el entusiasmo del primer momento.
Lidia Carrera Bracho a ustedes los Señores Zambrano Estrella y Lidia Carrera Bracho que DIOS LOS BENDIGA

Francisca Zambrano Estrella

Lidia Carrera Bracho

DEDICATORIA

Luego de culminar mi meta es grato y placentero dedicarle a Dios a la virgen Santísima de la Caridad a mis hijos la motivación del esfuerzo, a mi esposo Diego el amor de mi vida, mí eterno amigo, quienes con su apoyo incondicional supieron motivarme para la culminación de mi profesión.

Mi corazón se llena de alegría y satisfacción al poder consagrar esta humilde labor a estos seres maravilloso que merecen toda mi gratitud pues supieron apoyarme en todo momento, brindarme la mano del amigo sincero en las alegrías, las tristeza, y a la vez la valentía de seguir adelante con el entusiasmo del primer momento. Con mucho cariño a ustedes los seres más especiales, Diego, Tefy, Niky y Dieguito.

vi

RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo investigativo se refiere a la

elaboración de una GUÍA TÉCNICA DE FORMATOS DE REDACCIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA PARA LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI' para las secretarias y personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, cuyo propósito radica en corregir y mejorar la comunicación escrita entre las dependencias universitarias.

Lidia Carrera Bracho

Lidia Rosaura Carrera Bracho

Martha Francisca Zambrano

El trabajo realizado tiene como principal objetivo, el estandarizar los esquemas de las comunicaciones escritas tanto internas como externas con el fin de mejorar la calidad de la redacción de los mismos. Para ello fueron encuestados veintitrés funcionarios siete directores y dieciséis secretarías de las diferentes dependencias. Los datos que se obtuvieron se procesaron, analizaron y los resultados arrojados se convirtieron en la base fundamental para la elaboración de la propuesta.

Esta investigación tiene una relevancia social por la necesidad de presentar un manual que servirá no solo a las personas inmersas en esta propuesta, si no que será una guía a seguir por parte de los individuos que desean conocer más a fondo los formatos de redacción existentes en la actualidad.

El presente documento es una herramienta innovadora que pretende motivar a los funcionarios al cambio de actitud y aptitud a través de conocimientos teóricos orientados para seguir la redacción adecuada de diferentes documentos que ayudarán a fortalecer la buena imagen de la Institución.

Con esta guía técnica de redacción se desea ampliar la libertad de expresión auténtica y adecuada, en función de la comunicación.

Es grato comprobar que se ha producido un avance importante en materia de comunicación escrita. El modelo de antaño ha dejado de influir en los facilistas sentados detrás de un escritorio.

viii

SUMMARY

The main objective of the present investigative work refers to the elaboration of a TECHNICAL GUIDE OF FORMATS OF ADMINISTRATIVE AND ACADEMIC WRITING FOR COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY “for the secretaries and administrative personnel of this institution, whose purpose resides in correcting and improving the written communication among university dependences.

The work done raises standardize the outlines of the written communications both internal as external in order to improve the quality of the drafting of the same ones. For this purpose were surveyed twenty-three officials seven directors and sixteen secretaries of the different units. The data obtained were processed, they analyzed and the results became the primary basis for the development of the proposal.

This research has a social relevance by the need of presenting a manual which will serve not only to people immersed in this proposal, if not to be a guide to continue on the part of the individuals who want to know more to fund the formats of drafting existing at present.

This document is an innovative tool that seeks to motivate the officials to change of attitude and aptitudes through theoretical knowledge geared to follow the language of different documents that will help strengthen the good image of the Institution.

With this technical guide of writing it wishes to expand the freedom of speech authenticates and appropriate with freedom of speech, depending of the communication. It is pleasing to check that there has been an important advance in the field of written communication. The pattern of in the yesteryear has ceased to influence in easy sitting behind a desk.

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

Por tal motivo se propuso una Guía Técnica de Formatos de Redacción, la cual contribuirá al mejoramiento en los procesos administrativos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

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

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

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

El objetivo principal del presente trabajo investigativo se refiere a estandarizar los Formatos de Redacción para Secretarías Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, que permita perfeccionar los esquemas de comunicación escrita en la Institución.

Las variables principales del tema de estudio es la falta de expresiones lingüísticas, formatos no estandarizados en las dependencias de la Institución y Elaborar una Guía Técnica de Redacción. La unidad de estudio se basa en un universo de cuarenta personas, las cuales tres corresponden a los directores académicos, doce a directores departamentales, 3 secretarías académicas, once Oficinistas y once otros.

En el Capítulo I, se describe los antecedentes de la investigación, es decir se da a conocer el por qué de la problemática existente en las Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la ciudad de Latacunga, también se describe a cada una de las

categorías fundamentales, ya que mediante estas se llegará a un enfoque teórico de los formatos de redacción existentes.

En el Capítulo II, comprende el análisis e interpretación de resultados, realizados en la Universidad Técnica de Cotopaxi, encuestas dirigidas a las autoridades, Directores departamentales y funcionarios del área secretarial. Se representa tablas con sus respectivos porcentajes, gráficos y el respectivo análisis e interpretación de cada uno de los resultados obtenidos; además se efectúa la debida comprobación de las preguntas directrices.

En el Capítulo III, se observa el Diseño de la propuesta en donde consta de Justificación, objetivos, y descripción de la Guía Técnica de Formatos de Redacción, el mismo que consta de una breve descripción de los documentos que diariamente se usa en el área secretarial de las dependencias universitarias, también figura de sugerencias generales en cuanto a los documentos que más utilizan las secretarias y oficinistas de la Institución.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL OBJETO DE ESTUDIO

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Marco Teórico

Comunicación

Definiciones

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

Desde este punto de vista, si se tiene en cuenta que las empresas funcionan por medio de personas, parece claro que sin comunicación, ni interacción social, no es posible un funcionamiento eficiente y coordinado de los distintos elementos que las conforman.

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

El objetivo fundamental de la comunicación es la transmisión de información. En el caso particular de la secretaria, el contenido de la información se refiere tanto a ciertos conocimientos como estados de ánimo, intereses, etc.

De cualquier forma el contacto que se establece mediante la comunicación persigue que el interlocutor inmediato determine una respuesta o comportamiento.

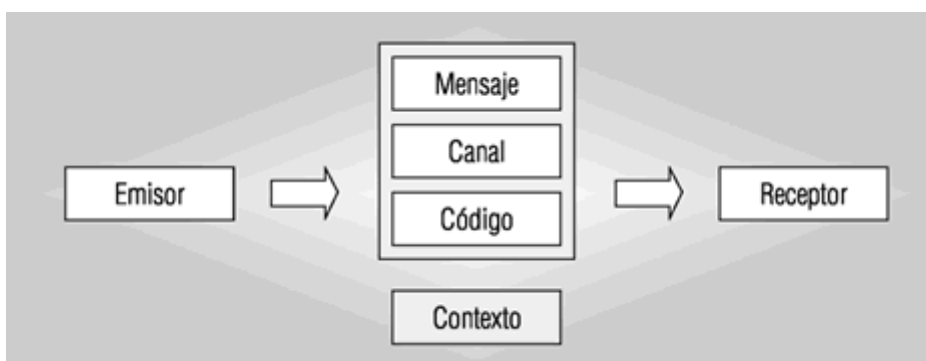
Según ARROYO, Galo. *Técnicas de comunicación*. (2004, pág. 41) manifiesta que:

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

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

En la comunicación intervienen varios elementos, de acuerdo al siguiente esquema:

GRAFICO 1



Fuente: Galo Arroyo, técnicas de comunicación

La comunicación entre **el emisor** y **el receptor** consiste, en el desplazamiento de la información contenida en **el mensaje** emitido, utilizando **las señales o signos** de un

código, a través de un **canal**, siguiendo un sentido determinado por la relación social dentro de un **referente o contexto**.

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

Ejemplo: sistema braille

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

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

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

Generalidades

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

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

Existe muchas formas de comunicarse, una de ellas es la comunicación escrita; esta ha sido un medio de comunicación trascendental en la historia del ser humano, ha

permitido a los seres humanos expresarse y dar a conocer ideas, sentimientos y pensamientos desde hace millones de años.

Esta forma de expresión, también ha facilitado conocer datos acerca de antecesores; permite estudiar y valorar la transformación del ser humano, por medio de huellas o vestigios que dejaron y perduran hasta días.

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

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

Importancia

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

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

Elementos

Los elementos de la comunicación humana son:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comunicación escrita:

Definición

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

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

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

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

Según MILLAN, Elizabet: *La Secretaria Moderna* (1998, Pág. 329) dice:

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

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

La habilidad para redactar se va perfilando con el tiempo y la experiencia, pero es necesario conocer desde un inicio aquellas normas estilísticas de carácter general, que serán de gran ayuda para mejorar la calidad de la redacción.

La palabra escrita es una valiosa forma de comunicación y de plasmar las ideas, por ello es necesaria la prudencia en el momento de redactar, especialmente cuando se trata de temas confidenciales que pueden comprometer a personas o instituciones.

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

Es importante dar una primera buena impresión, por cuanto una comunicación mal redactada, afectará letalmente a la institución y será muy difícil cambiar un criterio negativo del cliente o usuario.

Según SALAS, Daniel y ELEJALDE, Alfredo (22/02/2008) 18h00, en la página de Internet manifiesta:

“La redacción es el arte de escribir coherentemente; una larga tradición se ha desarrollado desde la aparición de la escritura, que ha llevado al hombre desde la repetitiva monotonía de la palabra oral a la precisa expresión de la palabra escrita. Por esta razón debemos considerar a Guttemberg como el iniciador de los tiempos modernos”.

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

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

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

Importancia

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

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

Características

Claridad

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

Es escribir con un pensamiento transparente, comprensible, directo con los conceptos bien elaborados.

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

Precisión

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

Síntesis

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

La síntesis se realiza en base a las ideas principales del texto y con palabras propias.

Naturalidad

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

Cortesía

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

Clases de comunicaciones:

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

Comunicación breve: Tarjetas, Esquelas, Memorandos.

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

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

Comunicación Legal: Actas, Contratos, Decretos, Ordenanzas, Resoluciones, Sentencias, Fallos, Apelaciones. (Ver anexos)

Redacción Comercial

Definiciones

Se refiere a la composición de textos, comunicados, presentaciones, invitaciones, convocatorias, pedidos, solicitudes, precios, presupuestos, ofertas, reclamos y un largo etc., que relaciona a la empresa con el cliente interno y externo.

En la actualidad, todos estos escritos, forman parte del gran cambio que ha modificado el concepto de redacción comercial.

Este cambio profundo surge de la necesidad específica de implementar efectivas estrategias de marketing; en el mundo moderno, la redacción comercial es considerada **el arte de escribir para vender.**

En el desarrollo de esta estrategia de venta, se ha seleccionado los elementos que más atraen y venden. Se la utiliza estratégicamente para elevar y optimizar el contenido, para mejorar la calidad del mensaje.

En consecuencia, la redacción comercial se ha especializado cada vez más, en el desarrollo de efectivas y convincentes comunicaciones, que otorgan presencia y posicionan en el mercado a las empresas; pues la correspondencia comercial siempre ha sido la cara visible de una institución, convirtiéndose en el rostro y voz, que se contacta con los clientes.

Requiere palabras específicas, expresiones concretas, un estilo definido, una estructura adecuada, es decir, que sea motivadora para el destinatario.

Importancia

La importancia de una eficaz redacción comercial, radica en asegurar que el contenido del texto pueda ser leído, comprendido e interpretado por el lector, dicho aprendizaje se orienta a:

Expresar los conocimientos: Siempre que una persona se expresa está redactando, tratando de comunicar la información que se solicita. Este es el fin utilitario y funcional de la redacción. Todos los ejercicios y trabajos deben estar escritos en forma clara y conforme al uso del idioma.

Expresar la vida: No es posible quedarse en la mera comunicación de nociones, en lo simplemente académico; se debe ir más allá y abarcar la vida misma.

Se obra impulsados por el sentimiento y la acción diaria. Por eso, cuando se habla ordinariamente no se expresa sólo conocimientos; lo que se quiere es manifestar toda la complejidad interior por medio del lenguaje.

Se da así una visión personal, más intensa de la vida en las que participan las facultades creadoras y la experiencia acumulada a través de los siglos por quienes lo han experimentado antes.

Tipos de redacción

Redacción Literaria: Cuando la escritura tiene fines artísticos, Ejemplo: novelas, ensayos, poesías, etc.

Redacción Académica: La utilizada por estudiantes, científicos e investigadores. Ejemplo: monografías, tesis, informes.

Redacción Periodística: Es informativa y novedosa, abarca diversos campos: político, social, cultural, deportivo, etc.

Redacción administrativa y comercial: Utilizada en el mundo de los negocios.

Técnicas de redacción

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

JARAMILLO, *libro de Redacción*, (1998, Pág. 2,3) manifiesta que:

“La redacción es la expresión escrita de lo sucedido, acordado o pensado anteriormente, redactar bien es expresarse por escrito con exactitud, claridad, concisión y originalidad”.

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

Para ello, se sugiere:

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

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

CANDA, Elizabeth. *La secretaria Ejecutiva*, (2006 Pág. 291) comenta:

“La buena redacción es una de las cualidades más valiosas en una secretaria de Dirección. Al contrario de lo que pudiera parecer, ésta no se limita únicamente a la mera transcripción de lo que habitualmente le dictan sus superiores”.

Con frecuencia, una secretaria será capaz de redactar por sí misma diferentes textos: cartas, informes, actas resúmenes, contratos, notas internas, etc. Asimismo, es necesario que la secretaria posea los suficientes conocimientos ortográficos y gramaticales que le permitan corregir los textos, antes de la transcripción definitiva.

La habilidad para redactar se ha ido perfilando con el tiempo y la experiencia, pero es necesario conocer desde un principio aquellas normas estilísticas de

carácter general que será de gran ayuda para mejorar la calidad de las comunicaciones escritas.

Es un hecho que en cada país, ciudad, instituciones al igual que las personas, tengan su propio estilo al escribir, lo cual es preciso mejorar y potenciar en la medida que sea posible.

Sin embargo para muchos expertos el mejor estilo es no tener estilo, es decir, hay que esforzarse por redactar de una manera natural y sencilla, no pobre o vulgar, de modo que el lector se concentre únicamente en lo que es verdaderamente importante en una redacción.

La correspondencia en la actualidad tiene una gran importancia, porque facilita las relaciones familiares, sociales, comerciales, administrativas y oficiales.

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

Objetivos de Técnicas de Redacción

El propósito de las técnicas de redacción es combinar palabras, frases, períodos, párrafos y textos para, a través de ellos, verter ideas elaboradas, de manera que se produzcan en un todo armonioso, capaz de ser debidamente comprendido.

En otras palabras, la redacción podría definirse como una composición literaria en la que se desarrolla, de manera completa, correcta y elegante, un tema determinado, dentro de ciertos límites de amplitud.

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

Importancia

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

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

Elementos Básicos de las Técnicas de Redacción

La forma y el fondo:

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

La forma:

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

Resulta difícil instituir normas rígidas y concretas sobre la manera de redactar, ya que la expresión de nuestros pensamientos, sentimientos, emociones, vivencias y conceptos está sujeta a fenómenos tanto artísticos como científicos.

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

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

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

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

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

El fondo:

Toda redacción debe versar, claramente, sobre algún tema propuesto de antemano. Entonces, las ideas sugieren dicho asunto y han de servir para su desarrollo, constituyen el fondo de la redacción.

Algunas causas que colaboran con una mala redacción y que deben evitarse, son las siguientes:

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

Normas generales para la redacción:

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

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

TRAZAR UN PLAN O GUIÓN: Un plan bien organizado es la base de una buena ejecución. Evita contrasentidos, repetición de ideas, falta de lógica, incoherencias, etc.

Un plan previo nos permite tratar cada cosa a su debido momento; ayuda a situar los hechos, destrabar la acción y llegar al desenlace de un modo natural y armónico.

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

ESCRIBA CON CLARIDAD: Es fundamental en un texto escrito. Toda frase mal construida es, inevitablemente, oscura e incomprensible. La claridad de ésta reside fundamentalmente en la gramática. Por eso, tenga en cuenta las concordancias, la correlación de tiempo, el empleo adecuado de las proposiciones, etc.

No escriba párrafos muy largos; éstos, si no están bien escritos, dan la impresión de pesadez y de escasa agilidad. Su construcción requiere cierta destreza. Emplee párrafos cortos, puntos y aparte, frases breves.

UTILICE LAS PALABRAS CON PRECISIÓN: Debe evitar el uso de barbarismos o vulgarismos de mal gusto, que son sinónimos de pobreza léxica. No utilice voces o palabras de significación muy amplia y ambigua (como la palabra “cosa”), que por su misma amplitud no apunta a nada específico. Prefiera siempre la palabra concreta, que designe objetos y seres, a la palabra abstracta.

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

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

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

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

PROFUNDICE SU LECTURA Y CONOCIMIENTO DEL IDIOMA: Lea mucho, sobre toda a grandes escritores; fíjese en su prosa, analice su modo de expresarse, su arte de componer la narración, una escena o un retrato, la construcción del diálogo; ellos son y serán siempre el mejor procedimiento para aprender a redactar.

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

Estilos:

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

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

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

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

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

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

Elementos de un documento administrativo:

Membrete: Se colocará nombre, dirección, teléfono, fax, ciudad de origen. Su uso es permanente cuando el documento se envía a otra institución, en forma oficial.

Numeración: Se registrará en orden correlativo, de acuerdo con la cantidad de documentos despachados por la institución.

Su uso es importante para saber el número de documentos que ha elaborado el Departamento. Se llevará un registro independiente por tipo de comunicación, habrá una numeración para oficios, otra para memorandos, etc.

Referencia: Es colocar una idea corta, no más de 4 palabras, en la parte superior de la comunicación.

En la actualidad no se utiliza la referencia, en su lugar se utiliza el primer párrafo de la comunicación para colocar los antecedentes que generan la carta.

Frase de atención: Identifica el nombre de la persona que atenderá el documento, cuando no se ha individualizado el destinatario. Ejemplo:

Señores
BANCO DEL PICHINCHA
Ciudad

ATENCIÓN: JEFE DE CUENTAS CORRIENTES

Como se puede observar, su uso es obsoleto e incorrecto, pues la Secretaría Ejecutiva tiene la obligación de identificar claramente el destinatario, de esta manera demuestra el interés y preocupación que tiene de elaborar comunicaciones personalizadas.

Texto o cuerpo: Consiste en el desarrollo de algunos aspectos o tópicos importantes alrededor del tema; estos tendrán secuencia lógica, con condiciones específicas, se tomará en consideración el tipo de redacción, género, número y punto de vista de quien escribe.

En la redacción del cuerpo o texto, se precisa tomar en cuenta el orden lógico del texto, esto es: antecedentes, petición o solicitud y párrafo de despedida.

El texto de un documento debe ser preciso y conciso: refleja que los datos son reales, tendrá una redacción ejecutiva, convincente, sencilla, pero no sumiso, no utilizará palabras extravagantes, expresión gramatical correcta, cuidando la imagen de la Institución y de quien lo firma.

Iniciales de responsabilidad: Se ubica en el margen inferior izquierdo de la comunicación, de la siguiente manera.

Se utilizará mayúsculas para las iniciales de la persona que redactó el documento; a la derecha, en minúsculas, las de la persona que transcribió. Ejemplo: JP/ld

Sólo mayúsculas, si es la misma persona quien redactó y transcribió. Ejemplo: LD

Se debe recordar que se colocarán las iniciales únicamente de quienes intervinieron en la elaboración de un documento; se realiza esta aclaración, pues existe la errónea costumbre de colocar las del Jefe o funcionario, por el sólo hecho de firmar la comunicación.

Adjunto: También conocido como anexo; al ser sinónimos se los utiliza alternadamente, indica que se acompaña información adicional al documento principal.

La importancia del adjunto radica en identificar el número de páginas, más no el nombre del anexo, pues éste está registrado en el cuerpo de la comunicación. Ejemplo:

Adj: 15 páginas

- 1 Ejemplar (folleto, documento espiralado, revista)
- 1 Volumen (libros)
- 1 CD, diskette, etc.

Con copia: Se utiliza cuando se elabora copias adicionales de la comunicación, para enviar a otros funcionarios dentro o fuera de la institución y es importante que conozcan este particular; se registrará en forma obligatoria en original y copias; solamente se pondrá el cargo y la Institución a la que pertenece.

Es totalmente independiente de las copias normales que se elabora para el archivo; Ejemplo:

C.c: Dir. Financiero, Empresa Eléctrica.

El fondo: Es la información que lleva el documento, de acuerdo al tipo de comunicación, pudiendo tratarse de informaciones, instrucciones, órdenes, pedidos, etc.

Presentación de ideas: cualquier texto o contenido puede dividirse en tres partes: la apertura o antecedentes, cuerpo y conclusión.

- **La apertura:** Persigue captar la atención del lector, dejar una buena sensación, debe tener una estructura lógica y un orden secuencial.
- **El Cuerpo:** Desarrollo de la comunicación, personalizar el mensaje, despertar el interés.
- **Conclusión:** Proponer o resolver y párrafo de despedida.

La **coherencia** y la **cohesión** son propiedades básicas del texto escrito, por ello un texto es coherente si:

- Todo lo que se dice en él, tiene relación con el tema principal.
- Cada una de sus partes está al servicio de la totalidad, teniendo en cuenta el tipo de texto (periodístico, jurídico, administrativo) y su situación comunicativa.
- Gramatical y semánticamente, aceptable.

Un texto está cohesionado si sus partes están unidas y relacionadas entre sí mediante diéresis o señalamientos espaciales, personales o temporales; alusiones; conectores, repeticiones, etc.

Al estar la expresión escrita muy pulida, muy trabajada, es difícil encontrar en ella variedades regionales o sociales que no hayan sido escritas a propósito y con una determinada finalidad, ya que lo habitual es utilizar una lengua equilibrada, común a todos los hablantes que se expresan en ese idioma.

La cohesión y la coherencia son dos propiedades estrechamente ligadas con la comprensión y la producción de textos; es preciso que se establezca claridad; la distinción entre dos conceptos; para hacerlo, es necesario saber diferenciar entre forma (expresión) y contenido, entre estructura superficial y estructura profunda, entre oración y proposición.

Pautas para redactar:

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

- Perfecta ortografía: En ninguna comunicación puede existir errores ortográficos, pues afecta, en su orden: la imagen institucional, de quien lo firma y quien elaboró; demostrando que la empresa es ineficiente y cuenta con personal mediocre.
- Tipografía: Es el conjunto de caracteres alfabéticos que se utiliza en las comunicaciones. Los procesadores de texto y las impresoras modernas facilitan el uso de múltiples tipografías.

Uno de los aspectos importantes de la imagen corporativa es la estandarización de una tipografía oficial para todos los comunicados, ya sean internos o externos; para ello se evitará tipos de letra con rasgos que dificulten la lectura.

- La alineación también cumple sus funciones: vuelve ágil y fácil la lectura. En este sentido, la justificación completa da lugar a documentos estéticamente uniformes, elegantes y ejecutivos.
- Para conseguir una lectura fácil y minimizar distracciones, se sugiere que textos largos se los escriba a un espaciado de 1,5.
- Uso de negrillas, subrayados y cursivas para destacar aspectos importantes del texto, procurando no abusar de los mismos para que no resulte excesivamente recargado y pierda con ello su objetivo principal.

Fundamentalmente, se recuerda que no se utiliza negrilla en textos escritos en mayúsculas.

- Un párrafo técnicamente elaborado, no tendrá más de 5 líneas, una idea principal y varias secundarias de soporte.

Además de estas consideraciones generales, el particular enfoque y objetivo de la carta es prestar especial atención a algunos aspectos más concretos:

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

Estilo de un Documento Administrativo:

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

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

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

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

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

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

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

Desarrollar una idea

Generalmente es estudiar el argumento en forma completa, para entender de mejor manera el tema propuesto.

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

Como ordenar Ideas

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

Redactar un borrador

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

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

Examine los errores:

Los errores más comunes en los escritos son:

- Oraciones seguidas
- Frases unidas por comas
- Subordinadas separadas por puntos
- Cambio de personas
- Inicio sin relación lógica
- Erróneo uso de los signos de puntuación
- Párrafos demasiado largos

Redacción Técnica

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

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

Se debe tener capacidad y habilidad para desenvolverse en la vida diaria, la técnica es más completa cuando se la hace bajo normas y leyes y no por familiaridad, las técnicas

ayudan a organizar el trabajo, propician el surgimiento de habilidades, invitan a pensar y escuchar, genera también más compañerismo a nivel profesional.

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

Los escritos realizados con técnicas son más perfectos y funcionales proporcionan el surgimiento de habilidad, genera una educación más moderna, enseña a pensar activamente y escuchar comprensivamente desarrollando el sentido de la cooperación y fomenta el cambio, favoreciendo las relaciones humanas y el trato personal.

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

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

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

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

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

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

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

Redacción oficial

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

Oficio:

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

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

Objetivos

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

Contenido

- Se utilizará siempre papel con membrete.

- Número del oficio, seguido por las iniciales del Departamento que elaboró y el año, separados con flechas (/).
- Fecha de elaboración: ciudad, día, mes, año,
- Datos del Destinatario:
 - Escribir palabras completas, vocativo y profesión: Señor Arquitecto
 - Nombre en minúsculas: Rodrigo Molina Cisneros
 - Se resalta el cargo con mayúsculas, sin negrilla: GERENTE GENERAL
 - El nombre de la institución en minúsculas, sin negrilla: Industrias Maestro S.A.
 - Utilizará la palabra Ciudad, cuando envíe por correo; Presente, cuando se entregue directamente a la Secretaria del funcionario a quien se dirige la comunicación; si es fuera de la ciudad o país, especifique.
 - Saludo: De mi consideración, cuando firma una sola persona; De nuestra consideración, cuando firman 2 o más personas. También se puede utilizar: Señor Director.
 - Mensaje: claro, preciso y conciso.
 - Primer párrafo: antecedentes.
 - Segundo párrafo: petición o solicitud.
 - Tercer párrafo: despedida.
 - No se utilizará coma, luego de Atentamente.

- La frase DIOS, PATRIA Y LIBERTAD se utilizará de manera obligatoria por parte de las instituciones públicas, pues está reglamentado mediante Decreto Ejecutivo.
- Pie de firma: Profesión y nombre en una línea, en la siguiente, cargo en mayúsculas, sin negrilla.
- El sello de la institución se colocará sobre la firma, más no al lado derecho, para evitar falsificaciones.
- Si envía con documentos, coloque la palabra Adjunto o Anexo, especificando el número de páginas, ejemplares o volúmenes.
- Iniciales de quien redacta y quien escribe, si es la secretaria quien realiza las dos cosas, coloque sus iniciales con mayúscula; de lo contrario la del jefe con mayúscula y la suya en minúsculas.

Características

- Los márgenes generalmente empleados en los oficios son:
 - 2.5 cm. margen superior.
 - 2.5 cm. margen izquierdo.
 - 2.5 cm. margen inferior.
 - 4.0 cm. margen derecho.
- El Oficio no utiliza sangría; el texto siempre se escribirá a un interlineado, independientemente de la cantidad de texto. Si el texto es corto, simplemente todo el formato del oficio se centra en la página.
- Para iniciar el texto de la comunicación hay que tomar en cuenta si contesta a otra, entonces se referirá al número del oficio, si no la fecha de la comunicación recibida. Pueden constar ambos datos.

- Al escribir comunicaciones de cualquier tipo se debe hacerlo como si la persona estuviera presente, en forma clara, sencilla, pero elegante y directa.
- El oficio es un tipo de comunicación exclusivamente externa.
- Si la comunicación responde a las interrogantes de: que, como, cuándo, dónde y porqué, estará completa y bien redactada.
- Elimine de su redacción la utilización de gerundios (esperando, solicitando), sea directa: espero, solicito.
- Cada párrafo tendrá una idea principal y varias secundarias de soporte.
- Se utiliza solamente el estilo bloque extremo.
- Tanto en el destinatario como en el pie de firma no se usa puntuación.
- En el destinatario no se usa abreviaturas profesionales, con excepción de grados militares y policiales.
- En el texto y pie de firma, se usa abreviatura de las profesiones.
- Usualmente se los realiza con tres copias una para el archivo numérico y otra para el alfabético y finalmente para el archivo central.
- El sello de la institución, el lema en el membrete, así como la jerarquía del remitente en la suscripción no son necesarias si quien envía la comunicación lo hace a título personal, es decir, particularmente.
- Utilice siempre el párrafo de despedida, por corta que sea la comunicación.
Frasas de finalización más usadas:
 - Expreso (amos) a usted, el sentimiento de (nuestra) consideración más distinguida.

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

Tipos de oficios

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

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

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

Clasificación:

Por origen o destino.- Público o privado

Por contenido.- Directo o Indirecto

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

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

Carta

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

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

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

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

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

Trámites y gestiones por carta

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

Características

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

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

Importancia

La carta comercial es una comunicación en la que se expresan los detalles de un negocio o actividad.

Es un documento que facilita las transacciones comerciales, de una entidad a otra o de un país a otro.

Tipos de cartas

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

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

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

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

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

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

Solicitudes

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

Se puede solicitar:

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

Importancia

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

Características

Por la utilidad, especialmente para los estudiantes, se intercala las solicitudes en mero trámite.

Pueden ser redactadas en primera o en tercera persona.

Constan de:

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

Memorando

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

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

Por ser un documento interno, no tendrá antecedentes, ni párrafo de despedida.

Tendrá una numeración específica; las iniciales irán en original y copia.

Al concluir el texto, siempre se escribirá Atentamente, esta palabra nos indica que la comunicación ha concluido.

Características

- Se colocará en primer lugar el destinatario:

PARA: ING. MSc. PABLO PEREZ
Director Talento Humano

- A continuación, quien remite la comunicación:

DE: ECON. SUSANA SILVA
Directora Financiera

- En asunto: especifique lo solicitado, no más de 5 palabras. No utilice la frase. en el texto.

ASUNTO: NOVEDADES PERSONAL

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

FECHA: Junio 3/09

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

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

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

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

Informe

Es un documento interno de uso frecuente, lo utilizan generalmente los subalternos para dirigirse a sus superiores y exponer el resultado de un estudio o investigación, presentar

problemas y soluciones, ofrecer un resumen de actividades desarrolladas en un tiempo determinado y otros aspectos relacionados con la empresa.

Características

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

Contenido

1. Nombre del documento.
INFORME No. 001/D.DIP/09
2. Encabezado

PARA: Datos del destinatario.

DE: Nombre del funcionario que emite el informe.

ASUNTO: Síntesis del tema.

FECHA: día, mes, año.

3. Antecedentes.
4. Análisis del problema.
5. Recomendaciones.
6. Pie de Firma: Nombre y cargo del funcionario.

Convocatoria

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

Características

Consta de un orden del día:

1. Lectura y aprobación del acta anterior.
2. Puntos a tratarse. Remitir copias de los documentos de soporte.
3. Varios.

Contenido

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

Actas

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

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

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

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

Se recomienda utilizar grabadoras profesionales (dictáfono) para lograr nitidez en la información, la transcripción junto con las cintas magnetofónicas (cassettes) o discos compactos (CD's) una vez transcritos, se los guardará con absoluta reserva y seguridad, ya que eventualmente nos pueden solicitar, para verificar la veracidad de la transcripción, siendo la secretaria la responsable directa del manejo y custodia de estos documentos.

Características

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

- Todo tema tratado tendrá una resolución.
- Hora en que concluyó la sesión.

Firma del Rector, y secretaria, opcional la de los vocales.

Certificados

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

Son documentos que consignan la verdad acerca de hechos, actividades y comportamientos de personas e instituciones.

Es la constancia de lo que se conoce, ha ocurrido o se ha cumplido en un lapso determinado.

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

Tipos de certificados

Existen certificados que se refieren a personas o instituciones.

1. Honorabilidad.
2. Desempeño laboral.
3. Conducta (colegio o instituciones de estudio).
4. Promoción.
5. Asistencia.
6. Certificado médico.

7. Comerciales, bancarios o crediticios.
8. De haber realizado trabajos especializados.
9. No adeudar al Fisco, al Municipio, etc.
10. Aportes o no al I.E.S.S.
11. De pertenecer o no a un partido político.

Características

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

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

CERTIFICADO O CERTIFICACIÓN

4. Se suprime la despedida (atentamente, o frases similares) porque no tienen destinatario específico. (Se puede presentar el documento a cuantas personas se desee y en las oportunidades que sean necesarias).
5. El vocativo, la iniciación, lo que se expone como ideas centrales y la finalización se expresan con fórmulas que prácticamente no varían, porque son las usuales.
6. Un certificado debe ceñirse estrictamente a la verdad.
7. Constancia del nombre completo y cargo (de ser el caso) de quien certifica.
8. Precisar los datos de solvencia personal en los certificados de honorabilidad.
9. Fórmula de finalización.

10. La fecha se colocará alineada a la derecha.
11. El pie de firma irá centrado.
12. Cargo o jerarquía, si la persona que concede el certificado, lo hace a nombre de la institución.
13. Sello de la institución sobre la firma.
14. Cuando los certificados se los confiere a título personal, se registrará el número de la cédula de ciudadanía.

Ideas Centrales:

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

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

Finalizaciones:

1. En certificados laborales, deberá ir la frase: es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.
2. En certificados de honorabilidad, se colocará el párrafo: este documento no servirá para trámites legales. Este texto para proteger a la persona o funcionario que lo emita, en caso de mal uso por parte del beneficiario.
3. La portadora de este documento puede dar el uso que a bien tenga.
4. La interesada puede hacer uso de este documento las veces que sean necesarias.

5. Autorizo a... (nombre de la persona o empresa)...dar uso del presente certificado como a bien tuviere.
6. ...(Nombre de la persona o empresa)...puede dar al presente certificado, el uso que más convenga a sus intereses.
7. Estos datos constan en los registros o libro correspondientes a los cuales me remito, de ser necesario.

Esquela

Es una comunicación de carácter diplomático, facilita estrechar lazos de amistad o relación profesional con amigos, conocidos y funcionarios, que por asuntos de trabajo o intereses comunes, se mantiene en contacto.

Los objetivos de la esquela son tantos, según las necesidades Así:

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

Características:

1. Utilice el estilo bloque extremo, espacio y medio, letra cursiva.
2. Presentación elegante e impecable (papel y sobre de hilo blanco).
3. El tamaño de la hoja es INEN A5 y tendrá 4 carillas; se puede utilizar también cartulina de hilo de poco gramaje, tendrá 2 carillas.
4. Los márgenes serán de 2 cm. a cada lado.
5. Envío con la anticipación necesaria.

6. Tratamiento y fórmulas de cortesía requeridas.
7. La redacción siempre se la realizará en tercera persona.
8. El vocabulario utilizado será del más alto nivel y elegante.

Datos:

1. Cargo que desempeña, institución a la que pertenece, en negrilla, nombre de la persona que envía.

El Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Cotopaxi, Dr. Luis Suárez López.

2. Frase de cortesía:

Saluda atentamente a

Tiene el honor

Se honra

Se complace

3. Nombre y cargo de la persona a la que se dirige.

Al señor Ingeniero Carlos Jarrín Cevallos

4. Evento o acto al cual fue invitado (a):

Presentación del libro

Ceremonia de incorporación

Cóctel de homenaje,

5. Frase de despedida.

Con esta oportunidad, reitera el sentimiento de su más alta consideración.

6. Fecha de envío de la esquila (hacia la derecha).

Latacunga junio 3, 2009

Invitación

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

Las tarjetas de invitación formal deben cumplir los siguientes requisitos.

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

CAPITULO II

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Síntesis Histórica de la Universidad Técnica de Cotopaxi

En los primeros meses de 1989, en el salón de la Unión Nacional de Educadores de Cotopaxi (UNEC), maestros, estudiantes, padres de familia y sectores preocupados del desarrollo de la provincia, conformaron un Comité Provincial de Gestión, con el propósito de alcanzar la creación de una Universidad para Cotopaxi.

Este comité estuvo conformado por el Lic. César Tinajero, Diputado por Cotopaxi; Lic. Sócrates Hernández, Coordinador Técnico; Prof. José Huertas, Coordinador Administrativo; Lic. Edgar Cárdenas, Prof. Hugo Medina y Lic. Francisco Quishpe.

El Comité Provincial de Gestión, por intermedio del Licenciado César Tinajero, Diputado del Movimiento Popular Democrático, inicia conversaciones con el Rector de la Universidad Técnica del Norte, a fin de que este Centro Universitario forme una extensión Universitaria en Latacunga.

Con este propósito, se conforma un Comité Provincial de Extensión Universitaria para Cotopaxi, designando al Lic. Sócrates Hernández, Presidente y al Lic. Edgar Cárdenas, Vicepresidente.

Las autoridades de la Universidad Técnica del Norte, a través de su Rector, Dr. Antonio Posso, acogen el clamor popular y en una visita que efectuó al Cantón Saquisilí, hace

público el compromiso de impulsar la creación de una Extensión Universitaria en Cotopaxi.

Entre los requisitos legales para aprobar la creación de la Extensión Universitaria, era necesario que previamente se realice el estudio de factibilidad y se prepare el proyecto; es así que bajo la dirección del Arq. Francisco Ulloa Enríquez, Director de Planificación de la Universidad Técnica del Norte, el 6 de febrero de 1990 formaliza el pedido de creación de la Extensión, de conformidad con los resultados de estudio de factibilidad.

En septiembre de 1991 el CONUEP (Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas) se reunió en la ciudad de Manta; a esta reunión acudió una delegación de cotopaxenses para insistir en el pedido de creación de la Extensión y es así que el CONUEP aprueba la creación de la Extensión Universitaria del Cotopaxi de la Universidad Técnica del Norte el 19 de septiembre de 1991.

Durante la gestión del Lic. Rómulo Álvarez Pacheco, como Director de la Extensión, se gestiona ante los Diputados de la Provincia, se impulse la elaboración y propuesta de un Proyecto de Ley para la creación de la Universidad Técnica de Cotopaxi, tomando como base la Extensión Universitaria, sus autoridades, su cuerpo docente, trabajadores y patrimonio.

El Congreso Nacional, se allana al veto parcial del ejecutivo, de esta manera se aprueba en segunda y definitiva instancia el proyecto de creación de la Universidad Técnica de Cotopaxi y se dispone su publicación en el Registro Oficial; el mismo que se cumple en el R.O. No. 618 del 24 de enero de 1995.

Misión

Contribuir en la satisfacción de las demandas de formación y superación profesional, en el avance científico tecnológico y en el desarrollo cultural, universal y ancestral de la población ecuatoriana, para lograr una sociedad solidaria, justa, equitativa y humanista.

Se vincula con todos los sectores de la sociedad, especialmente con aquellos de escasos recursos económicos, respetando todas las corrientes del pensamiento humano.

Visión

- Elevar la calidad de la formación integral profesional.
- Los graduados manifiestan satisfacción sobre la formación recibida en la mayoría de Unidades.
- Los Planes de Estudios y las Mallas Curriculares están actualizadas.
- Crece ligeramente la oferta de carreras y especialidades, así como las modalidades de estudios.

Objetivos

- Ofrecer enseñanza libre, sin restricciones de carácter político, racial, regional o de cualquier otro orden, amparada en la Constitución y leyes conexas.
- Formar profesionales capacitados en el campo de las ciencia, cultura nacional y universal, con pleno conocimiento de la realidad y dotados de una conciencia crítica y humanística; promoviendo el conocimiento, la afirmación y la defensa de los valores de la nación ecuatoriana, como un país multinacional, multiétnico y pluricultural.
- Establecer relaciones académicas, políticas y culturales con otras universidades y centros superiores nacionales y extranjeros, interesados en el intercambio de conocimientos entre profesores, estudiantes, empleados y trabajadores.

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

Este estudio se basó en la investigación de campo y Documental, las que nos permitieron la obtención de información real para construir el diagnóstico, como primer

paso de la propuesta, identificando los diferentes problemas de manejo documental, lo que permitió estructurar estrategias acertadas.

Diseño de la investigación

El trabajo propuesto se desarrollo en base al diseño de investigación de carácter no experimental, ya que se realizo sin manipular las variables porque no se experimento ningún objeto. Finalmente, se aplicaron todos los esfuerzos teóricos y prácticos para diseñar la guía Técnica de formatos de redacción administrativa de la institución en estudio.

Unidad de Estudio

El trabajo de investigación fue de campo y se ubicó en la Universidad Técnica de Cotopaxi, que es lugar donde se presenta la problemática, y se aplicó al universo de su población porque esta no es muy numerosa.

GRAFICO 2

POBLACIÓN

| PERSONAL DE LA INSTITUCION | No | PORCENTAJE |
|----------------------------|----|------------|
| Directores Académicos | 3 | 7.5 |
| Directores Departamentales | 12 | 30 |
| Secretarias Académicas | 3 | 7.5 |

| | | |
|-------------------------------------------|----|------|
| Secretarias y Oficinistas Departamentales | 11 | 27.5 |
| Otros | 11 | 27.5 |
| total | 40 | 100 |

Métodos Teóricos

Método Inductivo

La investigación se inició a través de situaciones concretas, como enfocar el grado de importancia que se le da a comunicación escrita en las Direcciones Administrativas de la Institución, mejorando el proceso de comunicación y gestión, la cual generará beneficios a la Institución, a los Departamentos y a la Institución en general.

Método Deductivo

Se pudo determinar los procesos administrativos en lo referente a la comunicación escrita, obteniendo un mejor desempeño en el trámite.

Método Dialéctico

La investigación se realizó en el desempeño de labores, en cuanto a la Guía Técnica de Redacción para las secretarias administrativas y oficinistas, se estableció cambios y renovaciones, tomando en cuenta desde el trámite más pequeño hasta llegar al más importante, considerando que todo proceso administrativo se lo evalúa como trascendental.

Métodos Empíricos

Observación

Se utilizó la técnica de la observación fundamentalmente para obtener información primaria acerca de los fenómenos que se investiga y para comprobar los planteamientos formulados, además se aplicó al universo de la población investigada.

Encuesta

Mediante la encuesta aplicada a Directores, Secretarias, Oficinistas y Otros, se ha logrado determinar el interés de mejorar los procesos administrativos por medio de la Guía Técnica de Formatos de Redacción.

Análisis e Interpretación de resultados

El objeto de realizar la encuesta fue llegar a tener una herramienta que permita conocer la percepción que tienen los Directivos y el Personal Administrativo acerca de los formatos de redacción, es decir conocer el estado actual de la situación de la comunicación escrita interna lo que permitió tomar decisiones para su mejora.

En la presente investigación se recurrió a la Estadística Descriptiva, la misma que permitió la recolección, análisis, interpretación y representación de los datos, por cada variable; se realizó también la respectiva tabulación de la información y la organización de los resultados de la matriz, con su respectiva representación gráfica y diagramas de pastel.

ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTORES ACADÉMICOS, DEPARTAMENTALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Pregunta N° 1.-

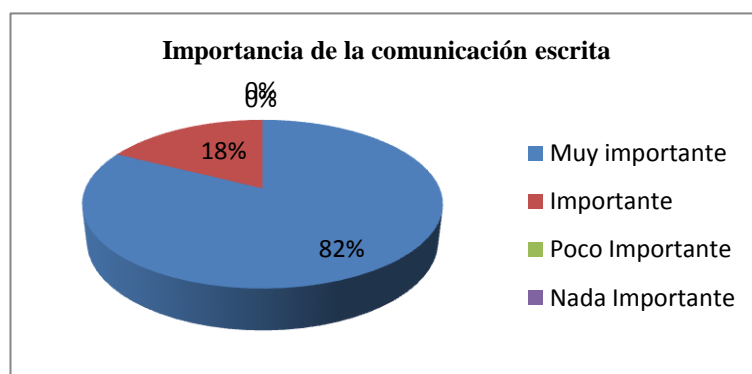
¿Qué grado de importancia le da usted a la comunicación escrita en la Institución?

TABLA 1

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA

| ITEMS | FRECUENCIA | % |
|-----------------|-------------------|------------|
| Muy importante | 33 | 82,5 |
| Importante | 7 | 17,5 |
| Poco Importante | 0 | 0 |
| Nada Importante | 0 | 0 |
| TOTAL | 40 | 100 |

GRÁFICO 3



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Autor: Equipo de investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas del personal del área secretarial y personal administrativo, el 82,5% considera muy importante la comunicación escrita en la Institución; ya que se puede manifestar mejor las ideas y pensamientos, mientras que el 17,5% de personas indican que es solo importante.

En base a los resultados obtenidos, se evidencia la importancia de la comunicación escrita en los procesos administrativos y es satisfactorio conocer que el personal administrativo está interesado en mejorar el mismo.

Pregunta N° 2.-

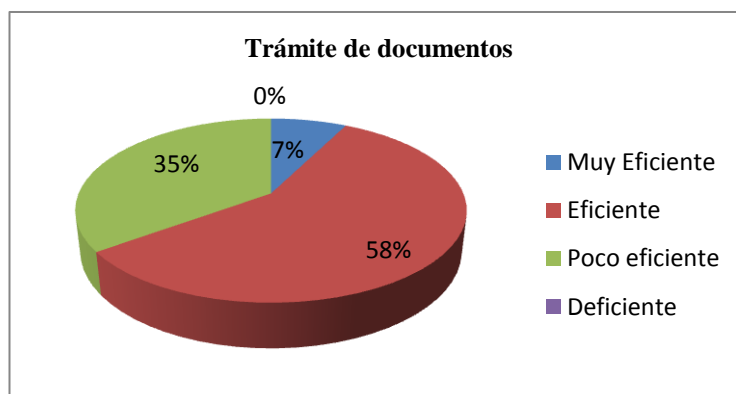
¿Considera usted que el trámite de documentos en la UTC?

TABLA 2

TRAMITE DE DOCUMENTOS

| ITEMS | FRECUENCIA | % |
|----------------|------------|------------|
| Muy Eficiente | 3 | 7,5 |
| Eficiente | 23 | 57,5 |
| Poco eficiente | 14 | 35 |
| Deficiente | 0 | 0 |
| TOTAL | 40 | 100 |

GRÁFICO 4



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Autor: Equipo de investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 57,5% sostiene que el trámite de documentos en la UTC es eficiente, mientras que el 35% indican que es muy eficiente; y, por último el 7,5% que es poco eficiente.

Como se puede evidenciar, la mayoría de los encuestados piensa que el trámite de documentos en la UTC es muy eficiente, esto da la pauta para reforzar esta cuantía en los procedimientos administrativos.

Pregunta N° 3.-

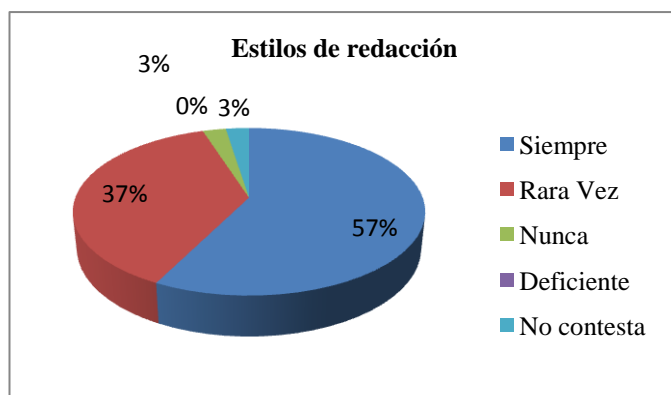
¿Estilos de redacción que existen en la Universidad, se usan?

TABLA 3

ESTILOS DE REDACCIÓN

| ITEMS | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 23 | 57,5 |
| Rara Vez | 15 | 37,5 |
| Nunca | 1 | 2,5 |
| Deficiente | 0 | 0 |
| No contesta | 1 | 2,5 |
| TOTAL | 40 | 100 |

GRÁFICO 5



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Autor: Equipo de investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 57,5% admite que siempre usan estilos de redacción existentes en la Universidad, por tal razón permite conocer que se reforcé los esquemas actuales; mientras que el 37,5% menciona que rara vez la usan; 2,5 consideran que nunca utilizan y el 2,5 no contestan

Como manifiestan los funcionarios de la UTC, los estilos existentes deberían ser mejorados para continuar con el rendimiento efectivo en los trámites documentales.

Pregunta N° 4.-

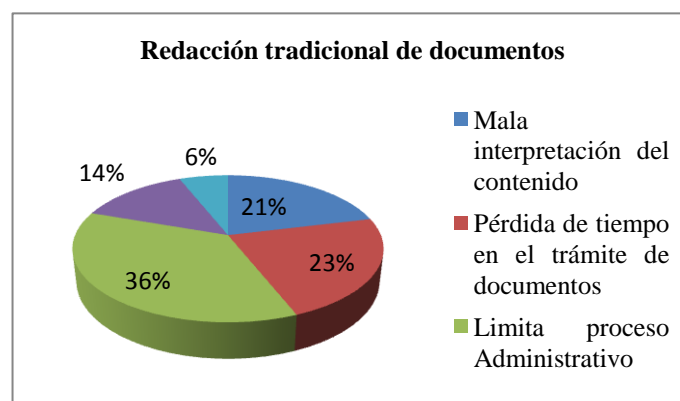
Redacción tradicional de documentos

TABLA 4

REDACCIÓN TRADICIONAL DE DOCUMENTOS

| ITEMS | FRECUENCIA | % |
|-----------------------------------------------|------------|------------|
| Mala interpretación del contenido | 14 | 35 |
| Pérdida de tiempo en el trámite de documentos | 15 | 37,5 |
| Limita proceso Administrativo | 24 | 60 |
| Mal servicio al usuario | 9 | 22,5 |
| No contesta | 4 | 10 |
| TOTAL | 40 | 100 |

GRÁFICO 6



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Autor: Equipo de investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 60% estima que el uso de una redacción pre establecida y tradicional, limita el proceso administrativo, mientras que el 37,5% indica que la consecuencia sería pérdida de tiempo en el trámite de documentos, el 22,5% determina que limita el proceso administrativo, 10% cree que se puede dar mala interpretación del contenido.

Como se puede evidenciar, es fundamental que la redacción de documentos pre -establecidos y tradicionales sea actualizada, sin salir de los requisitos reglamentarios.

Pregunta N° 5.-

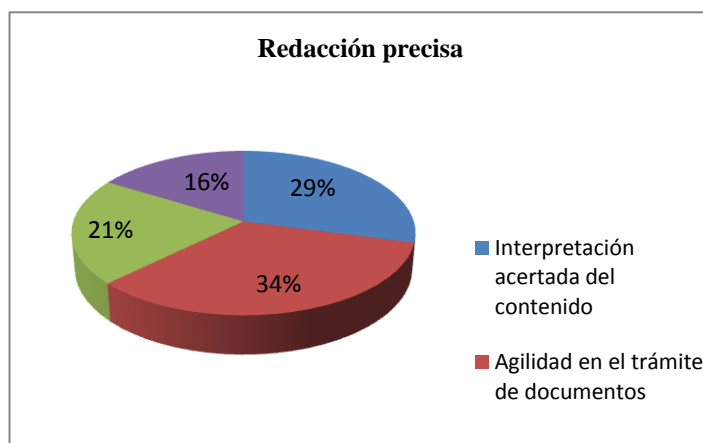
Redacción precisa

TABLA 5

REDACCIÓN PRECISA

| ITEMS | FRECUENCIA | % |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Interpretación acertada del contenido | 25 | 62,5 |
| Agilidad en el trámite de documentos | 29 | 72,5 |
| Eficiente proceso administrativo | 18 | 45 |
| Óptimo servicio al usuario | 14 | 35 |
| TOTAL | 40 | 100 |

GRÁFICO 7



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Autor: Equipo de investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 72,5% reconoce que habrá agilidad en el trámite de documentos, con una redacción clara y precisa, mientras que el 62,5% indica que habrá una interpretación acertada del contenido, el 45% determina que será eficiente el proceso administrativo y el 35% precisa que habrá óptimo servicio al usuario.

Pregunta N° 6.-

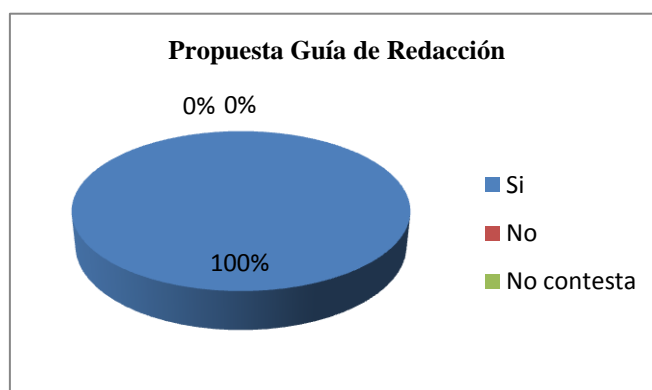
¿Cree usted que las personas responsables de las secretarías de cada uno de las áreas de la Universidad deben contar con una Guía Técnica de Redacción?

TABLA 6

PROPUESTA GUÍA DE REDACCIÓN

| ITEMS | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|------------|
| Si | 40 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| No contesta | 0 | 0 |
| TOTAL | 40 | 100 |

GRÁFICO 8



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Autor: Equipo de investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 100% estima que los responsables de la secretaría de las áreas de la Universidad deben contar con una Guía Técnica de Redacción.

La Guía Técnica de Redacción es un instrumento fuente de consulta para las personas que se encargan de la transcripción de documentos, tenga o no conocimientos de esquemas para redacción.

Pregunta N° 7.-

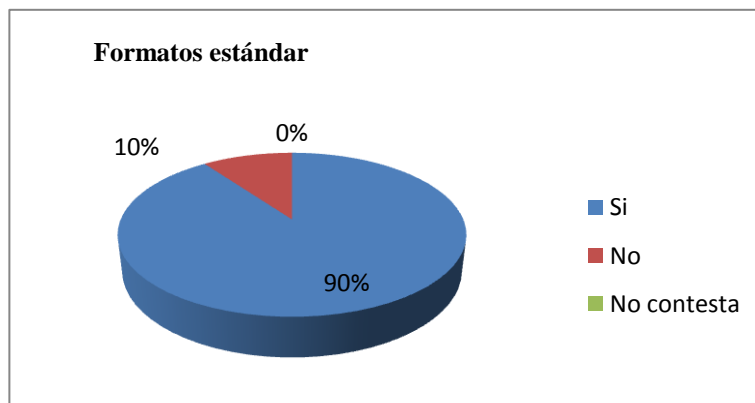
¿Considera usted que a través de una correcta redacción de documentos en formatos estándar que identifique a la UTC como tal se podrá efectivizar el trámite de documentos?

TABLA 7

FORMATOS ESTÁNDAR

| ITEMS | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|------------|
| Si | 36 | 90 |
| No | 4 | 10 |
| No contesta | 0 | 0 |
| TOTAL | 40 | 100 |

GRÁFICO 9



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Autor: Equipo de investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 90% encuentra que a través de una correcta redacción de documentos, en formatos estándar, que identifique a la UTC, se podrá efectivizar el trámite de documentos y el 10% calcula que no.

Es evidente el interés que tienen los funcionarios de la Universidad Técnica de Cotopaxi en estandarizar los formatos de las comunicaciones que se elaboran en cada dependencia.

Pregunta N° 8.-

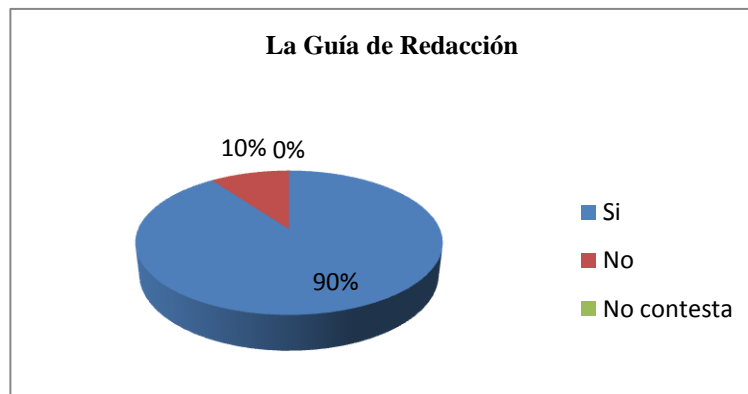
¿Cree usted que a través de una Guía de Redacción se podrá mejorar la comunicación y trámite de los documentos?

TABLA 8

LA GUÍA DE REDACCIÓN

| ITEMS | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|------------|
| Si | 36 | 90 |
| No | 4 | 10 |
| No contesta | 0 | 0 |
| TOTAL | 40 | 100 |

GRÁFICO 10



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Autor: Equipo de investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 90% reflexiona que a través una Guía Técnica de Redacción, se podrá mejorar la comunicación y trámite de los documentos.

En la Guía Técnica de Redacción constarán elementos de fácil manipulación para las secretarias y oficinistas de la UTC.

Pregunta N° 9.-

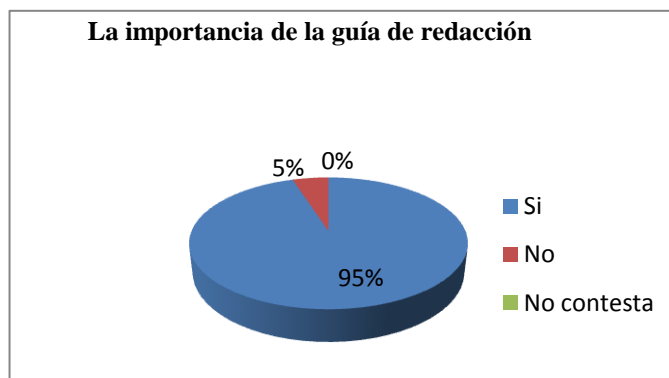
¿Considera usted importante que exista una Guía de Redacción adecuada para la elaboración de oficios, memorandos, documentos internos de trámite y más formato actualizados para al ágil trámite de la documentación?.

TABLA 9

LA IMPORTANCIA DE LA GUÍA DE REDACCIÓN

| ITEMS | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|------------|
| Si | 38 | 95 |
| No | 2 | 5 |
| No contesta | 0 | 0 |
| TOTAL | 40 | 100 |

GRÁFICO 11



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Autor: Equipo de investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 95% determina que es importante que exista una Guía Técnica de Redacción adecuada para la elaboración de Oficios, memorandos, hojas internas de trámite y más formatos actualizados para el ágil trámite de la documentación mientras que el 5% dice que no.

Pregunta N° 10.-

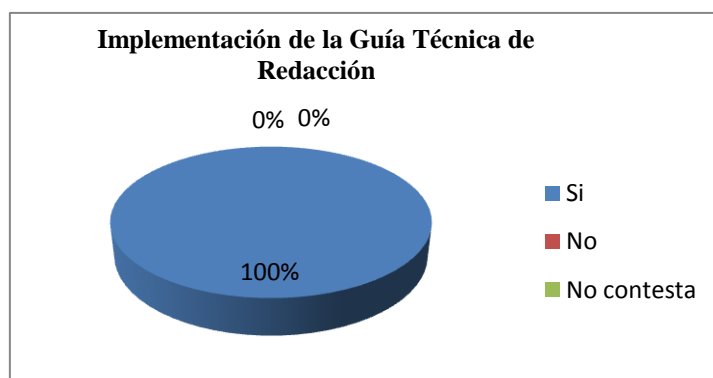
¿Prestaría usted facilidades necesarias para la implementación de la Guía Técnica de Redacción para las Secretarías las áreas de la Institución?

TABLA 10

IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA TÉCNICA DE REDACCIÓN.

| ITEMS | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|------------|
| Si | 40 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| No contesta | 0 | 0 |
| TOTAL | 40 | 100 |

GRÁFICO 12



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Autor: Equipo de investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 100% proporcionará las facilidades necesarias para la implementación de la Guía Técnica de Redacción para secretarías, oficinistas y personal administrativo.

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, el 100% de participantes considera que la Guía Técnica de Redacción para secretarías, oficinistas y personal administrativo será una herramienta de gran importancia al momento de redactar documentos administrativos sean estos internos o externos.

Comprobación de las Preguntas Directrices

- Fundamentos teóricos que sustentan la elaboración de una Guía Técnica de Formatos de Redacción.

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

- Cuál es la situación actual de los formatos de redacción existentes en las secretarías administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

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

Por tal motivo se propuso una Guía Técnica de Formatos de Redacción, la cual contribuirá al mejoramiento en los procesos administrativos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

- De qué forma ayuda, el diseño de una Guía Técnica de Formatos de Redacción en la secretarías administrativas.

Los manuales o guías, sirven como medios de coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, la información de una organización.

Presenta sistemas y técnicas específicas, direcciona los procedimientos a seguir para lograr un objetivo final claro, preciso, conciso, eficiencia, eficacia y calidad.

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

Conclusiones del Diagnóstico

Los resultados de la encuesta evidencian el interés en mantener un estilo estandarizado para la transcripción de documentos que se elaboran en las dependencias de la Universidad, con una redacción clara, precisa y concisa, que mejoraría el proceso en los trámites administrativos.

Así pues, es necesario que las secretarías y oficinistas dominen las técnicas de comunicación escrita y técnicas de ortografía; por tanto la Guía de Redacción, será un elemento de consulta importante para la realización de su trabajo.

CAPITULO III

DISEÑO DE LA PROPUESTA

GUIA TÉCNICA DE FORMATOS DE REDACCIÓN PARA LAS SECRETARIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Datos informativos

| | |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| INSTITUCIÓN: | UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. |
| PROVINCIA: | COTOPAXI. |
| CANTÓN: | LATACUNGA. |
| CIUDAD: | LATACUNGA. |
| PARROQUIA: | SAN FELIPE. |
| DIRECCIÓN: | CALLE SIMÓN RODRÍGUEZ S/N BARRIO SAN FELIPE. |
| RESPONSABLES: | LIDIA ROSAURA CARRERA BRACHO. MARTHA FRANCISCA ZAMBRANO ESTRELLA. |
| TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN: | 6 MESES |
| BENEFICIARIOS: | SECRETARÍAS OFICINISTAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. |
| FINANCIAMIENTO: | PRESUPUESTO PERSONAL. |

Antecedentes

Que, la competitividad en las empresas públicas y privadas, exige que la imagen corporativa de cada entidad sea un factor importante de ser analizado y actualizado, a fin de ubicarse conforme a los estándares establecidos en el mundo moderno;

Que, la presentación de los documentos que se generan en cada organización, sea para difusión interna o para circulación externa, son parte de la imagen institucional y deben

obedecer a un formato establecido, acorde con los principios básicos vigentes en la actualidad;

Que, la Universidad Técnica de Cotopaxi debe estandarizar la presentación de la documentación, contribuyendo de esta manera al mejoramiento, modernización y excelencia que le caracteriza.

Justificación

La presente investigación, surge como una inquietud de las estudiantes de la especialidad de Secretariado Ejecutivo Gerencial, que a la vez ejercen la función secretarial, la misma que ha permitido palpar de cerca las deficiencias en cuanto a redacción técnica y al mismo tiempo proponer soluciones prácticas que contribuyan a mejorar los procesos administrativos en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

La Guía se ajustará a las necesidades de la comunidad universitaria, favorecerá a las áreas administrativas, con formatos estandarizados de los documentos, técnicas efectivas para la redacción de contenidos, que faciliten su elaboración e interpretación, mejorando la comunicación y agilizando la gestión administrativa de la institución.

Es importante que esta guía se constituya en material de consulta para los empleados y autoridades de la institución, cuyo objetivo es establecer normas estandarizadas para mejorar la comunicación escrita en el área administrativa de la Universidad.

El manual para la elaboración de documentos, es un aporte a la Institución y comunidad universitaria que forma profesionales hacia la excelencia.

Objetivos

Objetivo General

- Estandarizar los Formatos de Redacción para las secretarías administrativas, que permita perfeccionar los esquemas de comunicación escrita en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Objetivo Específico

- Desarrollar los fundamentos teóricos que sustenten las técnicas de redacción.
- Diagnosticar la situación actual de los formatos de redacción existentes en las secretarías administrativas y de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Proponer una guía técnica estilos y formatos con técnicas efectivas para la redacción de contenidos que faciliten su elaboración e interpretación, mejorando la comunicación y agilizando la gestión administrativa de la institución.

Descripción de la propuesta

Introducción

El objetivo principal del presente trabajo investigativo se refiere a la elaboración de una GUÍA TÉCNICA DE FORMATOS DE REDACCIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA PARA LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI” para las secretarías y personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, cuyo propósito radica en corregir y mejorar la comunicación escrita entre las dependencias universitarias.

El trabajo realizado tiene como principal objetivo, el estandarizar los esquemas de las comunicaciones escritas tanto internas como externas con el fin de mejorar la calidad de la redacción de los mismos. Para ello fueron encuestados veintitrés funcionarios siete directores y dieciséis secretarías de las diferentes dependencias. Los datos que se

obtuvieron se procesaron, analizaron y los resultados arrojados se convirtieron en la base fundamental para la elaboración de la propuesta.

Esta investigación tiene una relevancia social por la necesidad de presentar un manual que servirá no solo a las personas inmersas en esta propuesta, si no que será una guía a seguir por parte de los individuos que desean conocer más a fondo los formatos de redacción existentes en la actualidad.

El presente documento es una herramienta innovadora que pretende motivar a los funcionarios al cambio de actitud y aptitud a través de conocimientos teóricos orientados para seguir la redacción adecuada de diferentes documentos que ayudarán a fortalecer la buena imagen de la Institución.

Con esta guía técnica de redacción se desea ampliar la libertad de expresión autentica y adecuada, en función de la comunicación.

Con esta Guía Técnica de formatos de Redacción Para Secretarías Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, desea ampliar la libertad de expresión autentica que signifique la manifestación de libertad de expresión en función de la comunicación.

Una debida y correcta preparación profesional, acompañada del conocimiento técnico de las cosas, son dos claves para ejecutar un sistema adecuado de actualización y tecnificación de conocimientos aplicados, claro está, a la actividad diaria que se emprende en esta institución.

Organigrama Estructural de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Los organigramas representan gráficamente el componente estructural de la institución; mediante la división por niveles, ayudan a una mejor funcionalidad de las organizaciones, ya que mediante éstas se puede mantener una buena estructuración, la cual indica la línea de autoridad y responsabilidad, así como los canales de

comunicación y supervisión que acoplan a las diversas partes de un equipo organizacional.

La Universidad es una entidad de derecho público, con plena autonomía para organizarse y cumplir sus altas finalidades de servicio al desarrollo regional, nacional y universal.

La Universidad Técnica de Cotopaxi se organiza con programas, Carreras, Centros y Dependencias Administrativas ya establecidas y con aquellas que en lo posterior según su desarrollo fueren creadas.

La autoridad de la Universidad emana de los tres Estamentos que la conforman, a saber: Profesores, Estudiantes, Empleados y Trabajadores.

La Dirección general de la Universidad, su autoridad y administración, se ejercerán por:

- a. Asamblea Universitaria
- b. Honorable Consejo Universitario (HCU)
- c. Consejos Académicos
- d. Rector
- e. Vicerrector
- f. Directores de las Unidades Académicas
- g. Centro de Investigación y Postgrados

Las Direcciones de Unidad Académica son tres:

- Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas
- Unidad Académica de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas
- Unidad Académica de Recursos Naturales y Agropecuarias.

En cada una de las unidades académicas, así como en las Direcciones Departamentales, el personal de apoyo como secretarías administrativas, académicas y oficinistas.

Para el cumplimiento de los fines y objetivos, así como para el desarrollo de las actividades, la Institución ha integrado elementos tan importantes como:

- Planeamiento.

- Centro de Investigación y posgrados.
- Proyectos Productivos.
- Procuraduría.
- Secretaria General.
- Servicios Informáticos.
- Dirección Financiera.
- Dirección Administrativa.
- Bienestar Universitario.
- Proyección Social.

Las secretarías y oficinistas de la Universidad están capacitados para resolver cualquier situación que se produzca en el ámbito de su trabajo; basados en su nivel cultural y amplios conocimientos de ortografía, gramática y sintaxis.

Ámbito de Aplicación

La presente guía, regula la elaboración, presentación y manejo de las comunicaciones escritas, que se generan en todas las dependencias de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Definición de comunicaciones escritas: Se entenderá por comunicación escrita a todo documento que se elabore dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi, sea de circulación interna o externa, tales como: oficios, memorandos, informes, cartas, esquelas, convocatorias, actas, certificados, entre otros.

Características

De la presentación y tipos de letra: Para el logotipo de la Universidad, se utilizará el tipo de letra Helvético, tamaño 20; para la descripción de la dependencia, se utilizará Arial, tamaño 14; dirección, teléfono, ciudad y país, utilizará Arial, tamaño 12.

Todos los documentos deberán ser presentados en papel INEN A4, membretado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en tipo de letra Arial; tamaño 11 o 12, de conformidad con la extensión del texto.

De los márgenes: Para los documentos en general excepto esquelas, debe configurarse los siguientes márgenes: 4 cm. en la parte superior, 2.5 cm. en el margen izquierdo, 2.5 cm. en el margen inferior y 2.5 cm. en el margen derecho, todo el contenido debe ir justificado.

Las esquelas se configurarán, en hoja A5 con un margen de 2 cm., a cada lado.

De la numeración de página: El número de página se ubicará en la esquina superior derecha; a partir de la segunda página; se colocará en el margen superior izquierdo el nombre y número del documento, en la línea siguiente el número de página.

De la numeración del documento y la fecha: La numeración del documento se ubicará de acuerdo al tipo de documento departamento. En la fecha, deberá constar necesariamente: Latacunga, mes (en minúscula), día, año (del 2009).

Codificación por dependencias: Anexo 2

Del destinatario: Se procederá de acuerdo a las características del documento, en ningún caso se utilizará negrilla en texto en mayúsculas.

Del género y número: El oficio, memorando, informe se redactará en género masculino, la esquila en género femenino.

Si la comunicación la firma una persona se redactará en singular; si la firman dos o más personas, en plural.

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

Para lograr una redacción clara, concisa y coherente, se requiere comunicar de manera directa, sin dejar espacios de duda o interpretación, mediante ideas ordenadas y el lenguaje apropiado. No se debe utilizar gerundios.

Las comunicaciones no deben contener frases como: a la brevedad posible, lo antes posible; en su lugar, fije fecha y hora de entrega de documentos o informes.

Elimine la frase “particular que comunico para los fines pertinentes”, especifique el trámite a realizar.

Es preciso mantener una actitud cordial, un trato profesional; no utilizar, tuteo en correspondencia oficial; evite expresiones imperativas como sírvase, en su lugar anteponga la palabra agradeceré se sirva; elimine frases sumisas: muy comedidamente, ruego a usted.

De los adjuntos o anexos: Cuando a la comunicación se adicionen documentos se detallará bajo la firma del remitente, de la siguiente forma:

Adj: 10 pág., detallar número de hojas.
1 ejemplar, si envía una carpeta, espiral o anillado.
1 volumen, publicación empastada.
1 disco compacto.

De las copias para otros destinatarios: Si además de las copias para el archivo, se debe remitir copias de la comunicación a otros funcionarios internos o externos, se debe indicar de la siguiente forma: Cc: Director Financiero, Procuraduría.

Clasificación de documentos

Oficio

Es una comunicación que se utiliza únicamente para circulación externa, debe ser redactado en género masculino; utiliza solamente el estilo bloque extremo, que es una estandarización a nivel mundial, debe ser escrito siempre a un espacio; la excepción: correspondencia diplomática.

Cada párrafo debe contener una idea principal y varias secundarias de soporte con un máximo de cinco líneas de extensión. El oficio estará estructurado en tres partes: primero antecedentes, segundo solicitud o petición, tercero despedida.

Se ha eliminado el uso de saludos, en su lugar debe constar siempre una frase de despedida.

Elimine frases: me suscribo de usted, De usted, estima. Puede utilizar lo siguiente, de acuerdo al nivel jerárquico:

Con esta oportunidad, expreso (reitero) mi sentimiento de consideración.

Expreso a usted, el sentimiento de distinguida consideración.

Expreso a usted, el sentimiento de más alta consideración.

Cuando el Oficio se envía por correo se escribe la palabra ciudad en el destinatario, si es de carácter urgente y será entregado en manos de la Secretaria, más no en el Departamento de Documentación o Archivo General, se escribe la palabra presente. La documentación que esté dirigida a otras ciudades, se especificará: Ambato, Loja, Ibarra.

Cada línea escrita en el destinatario se considera como línea suelta, por tanto no lleva puntuación.

En el pie de firma, la palabra Atentamente no llevará coma.

Anexo No. 3, 4

Oficio circular

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

Clasificación:

Por origen o destino.- Público o privado

Por contenido.- Directo o Indirecto

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

Circular Indirecta.- Recibe esta denominación porque no se inicia directamente con el motivo del mensaje. Anexo 5.

Memorando

Es una comunicación interna breve que cumple diferentes objetivos de carácter personal o institucional.

Es un recordatorio para cumplir disposiciones, obligaciones o actividades en un plazo determinado. Su redacción es corta y directa, se especifica claramente fecha y hora, cuando se solicita un trámite.

La jerarquía entre remitente y destinatario se establece en la redacción: Cuando va dirigida del jefe al subalterno, utilice se sirva; del subalterno al jefe, o funcionarios del mismo rango, se digne. Siempre anteponga la palabra agradeceré, con el objeto de suavizar la disposición y el texto no sea imperante.

Se escribirá a un espacio, no utiliza antecedentes ni despedida, salvo excepciones, es corto y conciso.

Clases de memorandos

Memorando Interno, Memorando Oficio, Memorando Informe.

Para finalizar el memorando, deberá constar siempre la palabra Atentamente, sin coma.

En el Asunto: no utilizar la frase *En el Texto*. Anexo No. 6 – 20.

Certificado

Es un documento mediante el cual se certifica o asegura oficialmente la certeza de lo que se expone. Este documento no fenece en el tiempo, pueden ser de eficiencia, honorabilidad, ingresos, laboral etc.

En el certificado de eficiencia, se utilizará los siguientes términos: eficiente, responsable, organizado, creativo, leal.

En el certificado de honorabilidad se puede utilizar términos como: honesto, puntual, responsable. En el texto se colocará la frase “no podrá ser utilizado en aspectos legales”.

El texto se escribe siempre a un espacio y medio. **Anexo No. 21, 22.**

Esquela

Es un tipo de comunicación diplomática, breve, se utiliza para: Agradecer atenciones recibidas; como excusa por no asistir a invitaciones; para felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos o ascensos, distinciones y onomásticos; para expresar condolencias; y, como recomendación.

Para su elaboración se debe tomar en cuenta lo siguiente: utilizar papel o cartulina de hilo, ésta de poco gramaje, sobres del mismo material, la hoja debe tener 4 carillas, el texto (según su extensión) se centrará en la página, con un margen de 2 cm. a cada lado.

Se redactará siempre en tercera persona. En el margen superior central, se colocará el Escudo del Ecuador, logotipo de la Institución o empresa, dependiendo de la jerarquía del funcionario.

Se utiliza el Escudo del Ecuador en pan de oro, cuando se trate de: Presidente, Vicepresidente de la República, Presidentes de las funciones Legislativa y Judicial, Ministros de Estado, Embajadores del Ecuador en el exterior.

El Escudo del Ecuador en alto relieve, cuando se trate de Subsecretarios y funcionarios con categoría de Ministros.

Los funcionarios en orden jerárquicamente menor, utilizarán el logotipo de la Institución, tanto para esquelas, como para tarjetas de presentación.

En la esquela sea para: Felicitación, excusa, condolencia y recomendación, se utilizará el tipo de letra Arial cursiva, tamaño 12.

El texto se inicia, escribiendo el cargo de quién suscribe, a continuación nombre de la Institución y del funcionario, en minúsculas y negrilla; seguidamente el texto. **Anexo No. 23 - 26**

Informe

Es un documento interno de uso frecuente en las instituciones, utilizado generalmente por los subalternos para dirigirse a sus superiores y exponer el resultado de un estudio o investigación, presentar problemas y soluciones, ofrecer un resumen de actividades desarrolladas en un tiempo determinado y otros aspectos relacionados con la empresa. Anexo No. 27

Convocatoria

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

Existen dos clases, la ordinaria que se envía con setenta y dos horas hábiles de anticipación; y, la extraordinaria, que no tiene un tiempo mínimo de convocatoria.

Debe ser dirigida en forma individual a cada uno de los miembros del Cuerpo Colegiado, Comité o Comisión, de conformidad al formato de Oficio. Se acompañará los documentos a ser tratados en la reunión.

Para su distribución se elaborará un listado para la recepción de los documentos, mismo que contendrá: número de la reunión y fecha; listado de los convocados; casillero para nombre, firma, fecha y hora de quien recibe. Formato. **Anexo No. 28, 29, 30.**

Actas

Consiste en la relación escrita de los temas tratados en una sesión, del Consejo Universitario. De acuerdo a la Ley, en forma obligatoria se debe mantener las actas y las grabaciones en los archivos, mínimo por 5 años, de conformidad al Reglamento correspondiente.

El Acta resumen se archivará en la Secretaria General de la UTC.; a fin de agilizar la ejecución de lo resuelto en cada sesión, se difundirá el Compendio de Resoluciones, correspondiente.

El Acta se elaborará bajo las siguientes indicaciones:

- Fecha, lugar y hora de la reunión, se escribirá en letras, más no en números.
- Se especificará si es ordinaria o extraordinaria.
- Se registrará los nombres del Rector, Vicerrector, Directores, funcionarios asistentes, en forma alfabética y Secretario. Si el número de asistentes es superior a 60 personas, se elaborará un listado, donde registrarán sus firmas y se lo incluirá como anexo.
- Dentro del Orden del Día, jamás se omitirá la lectura y aprobación del acta anterior, así como el punto varios, de conformidad al reglamento vigente y estatuto orgánico.
- Se adjuntará informes o estudios solicitados.
- Todo tema tratado tendrá una resolución.
- Hora en que concluyó la sesión.
- Firma del Rector y Secretaria (o) General.
- El texto se escribirá a un espacio, entre párrafos se dará dos retornos. Los títulos de cada punto irán en minúsculas y negrillas.
- Cada resolución irá debidamente numerada de manera secuencial, detallará los documentos conocidos.
- Si lo resuelto contiene más de una disposición, éstas se enumerarán adicionalmente.

El cargo de las personas que suscriben el Acta irá en mayúsculas, mientras que el nombre irá con minúsculas. Si hay más de un suscriptor se situarán en orden jerárquico de izquierda a derecha y en forma descendente. Formato.

Anexo No. 31

Hoja de Vida

Es un documento escrito a través del cual una persona presenta su real identificación todos los aspectos relacionados fundamentalmente con estudios, trabajo y méritos alcanzados en los diferentes momentos de su vida.

Aspectos que los conforman

Es un documento que acompañado de la carta de presentación, incluye una manera sistemática y gráfica de los siguientes datos.

I. IDENTIFICACIÓN

NOMBRES Y APELLIDOS, de la persona, FECHA DE NACIMIENTO, DIRECCIÓN, ira el domicilio, los teléfonos, móvil, convencional, y e-mail estos datos en la primera parte de la hoja de vida incluida fotografía reciente.

II. ESTUDIOS REALIZADOS

Aquí se detallaran los estudios realizados, iniciando con secundaria el título y su especialización, estudios universitarios, títulos de especializaciones, nombre del Organismo, es importante identificar la Facultad, o Carrera, título obtenido; en el caso de no haber realizado estudios universitarios, se debe mencionar los cursos de nivel superior en la especialización que se aspira obtener el trabajo, y así reforzar la falta de estudios universitarios; es importante mencionar si habla otro idioma, o años de estudios realizados.

III. EXPERIENCIA PROFESIONAL

Se debe anotar todos los trabajos realizados, desde el primero hasta el actual, detallando lugar y año donde se haya trabajado, esto aumentara su potencial de experiencia de trabajo-

Al último detallara el trabajo actual si lo tuviere, indicando con la frase “Continuo actualmente”, o en su caso si ya dejo de trabajar que ha sido su último trabajo desempeñado. Cada trabajo se debe detallar en orden de importancia: nombre de la empresa, departamento donde ha trabajado, denominación del cargo y los años desde hasta.

IV. CURSOS DE CAPACITACIÓN

Se citaran los cursos realizados, anotando primero el nombre del organismo patrocinador nombre del curso, año y tiempo de duración.

En un párrafo aparte anotará los seminarios y el nombre del organismo patrocinador, el número de horas, año y nombre del Seminario.

V. MENCIONES HONORIFICAS

Estas pueden ser de nivel intelectual, cultural, social, o deportivo, cargos o nominaciones de honor, se pueden también considerar conferencias dictadas, viajes específicos de la profesión.

VI. REFERENCIAS PERSONALES

Detallará, el nombre completo, dirección y teléfono de las personas que la conocen, puede ser jefes anteriores, personas de nivel profesional o empresarial, amistades de muchos años; nunca mencione a parientes suyos, si no a personas que le hayan conocido dentro del trabajo de su profesión.

FIRMA (RÚBRICA)

Anexo 32

Contratos

Es un documento escrito en el que intervienen dos o más personas en calidad de contratista y contratado; y que forma libre y voluntaria adquieren obligaciones recíprocas para das, hacer o no hacer algo.

Clases de contratos de trabajo:

- Por la forma de celebración: expreso o tácito.
- Por la forma de pagar la remuneración.
- Por el tiempo para el que se celebra.
- Por la forma de ejecutar el trabajo.
- Por el lugar en donde se ha de realizar el trabajo.
- Por el número de trabajador.

Anexo No. 33

CONCLUSIONES

- Luego de haber realizado la presente investigación relacionada con la comunicación escrita interna de los formatos redacción técnica, se concluye lo siguiente:
- Se ha constatado la importancia de un diseño de una Guía Técnica de Formatos de Redacción Administrativa para la organización de documentos de la Institución.
- Hace falta el diseño de una Guía Técnica de Redacción Administrativa para la Universidad Técnica de Cotopaxi, que permita conocer técnicas de redacción y esquemas ya establecidos y así mejorar las funciones del personal administrativo, agiliza el trámite y la clasificación de documentos.
- Existe predisposición de los (las) empleados (as) encuestados (das) para homologar el esquema dentro de la Institución, perfeccionar la comunicación y mejorar la presentación de los documentos.

- Esta propuesta investigativa está orientada a convertirse en una Guía para el trabajo diario de los funcionarios (rias) Administrativos (as) de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere al Honorable Consejo Universitario resolver estandarizar las comunicaciones escritas internas y externas con el fin de identificar a la Institución con un solo esquema.
- Que los formatos principales sean manejados primordialmente por la Dirección de Servicios Informáticos y ellos sean los encargados de colocar los encabezados en cada dependencia universitaria.
- Cada dependencia conviene tener un código para un mejor registro.
- Las comunicaciones internas deben manejarse como memorandos no como oficio tal como recomienda las normativas.
- Se recomienda utilizar las firmas magnéticas que son más seguras.
- Se considera que la Guía es un apoyo para el personal administrativo por lo tanto se recomienda la **sistematización** de los formatos de documentos internos y externos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANÓNIMO: “*Lengua Española*” [en línea] [ref. 22/02/2008] Disponible en la Web. <http://www.memo.com.co/fenonino/aprenda/castellano/castellano11.html>.
- ANONINO: *Modelo Carta.net* [en línea]
- ARROYO, Galo: *Técnicas de Comunicación*, Editorial Colegio Técnico Don Bosco, Edición Quinta, País Ecuador, (2004. Pág. 41,42,161)
- CANDA, Fernando: *Secretaria Ejecutiva*. Editorial Cultural S.A., Edición primera, País Madrid-España, (2006. Pág. 219,291).
- CÁRDENAS, Raúl: *Módulo de Castellano y Redacción*, período académico, abril-septiembre, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador. (2004).
- EGUEZ, Isabel: CENCAL, *Curso de Actualización y Técnicas para asistentes y Secretarias, nivel II*, Latacunga-Ecuador, (2004, octubre).
- EGUEZ, Isabel: CENCAL, *Curso de Actualización y Técnicas para asistentes y Secretarias, nivel I*, Latacunga-Ecuador,(2004, junio 2)
- EGUEZ, Isabel: *Redacción Facultad de Ciencias Sociales de la Educación*, (2005, pág. 11).
- EZEQUIEL, Ander-Egg. MARIA JOSÈ, Aguilar Ibáñez. *Cómo Elaborar un Proyecto* 13a edición. Editorial Lumen/HVHUMANITAS. Buenos Aires 1996. [consulta: 20/03/2008].
- GÓMEZ, Enciclopedia OCEANO, Editorial Monserrat, Edición primera, País Madrid-España, (1995. Pág. 477).
- JARAMILLO, *Redacción Comercial*, primera edición, (1998, Pág. 2,3).

- LEVIS, diego. *Elementos Básicos para una comunicación escrita eficaz en la empresa* [en línea] enciclopedia libre. [argentina]: 2007. Disponible en la Web.
- LÓPEZ, Antonio: *Aula Siglo XXI, Lengua y Literatura*, Editorial Cultural S.A. Edición primera, País Madrid, España. (2001)
- MILLAN, Elizabeth: *La Secretaria Moderna*, Editorial PARAMAR, Edición Segunda, País Francia, España, (1998. Pág. 329).
- RETZ-CEPL Y EDITORIAL, EVERST S.A. *Enciclopedia Saber Expresarse*. (1997).
- RICARDO, José: *Correspondencia Comercial Moderna* Editorial Mediterráneo, Edición primera, País España, (1989)
- ROJAS, Demostenes: *Redacción Comercial Estructurada*, Editorial McGRAW, Edición Tercera, País Bogota Colombia, (1990).
- SALAS, Daniel y ELEJALDE, Alfredo: “*Técnicas de redacción*” [consulta: 22/02/2008].
<http://www.memo.com.co/fenonino/aprenda/castellano/castellano11.html>
- SOTO, Carmen: *La Secretaria Perfecta*, Editado por Libro Latino S.A., Edición Primera, País Buenos Aires, (1996).
- ULLOA, Francisco: Universidad Técnica de Cotopaxi, *Breve remembranza histórica*, pág. 11, 27, 28, 29, 32 y 33, 2008
- WIKIPEDIA: *Concordancia gramatical* [en línea] enciclopedia libre <http://es.geocities.com/portaldelengua/varios/redacción.htm>. [ref. 22/02/2008] Disponible en la Web.