



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DE NORMAS,
PROCEDIMIENTOS PARA LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “COOPINDIGENA” LTDA.**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Autoras:

Pullotasig Pumashunta Nelly Lucía
Toaquiza Guaña Jenny Silvana

Directora:

Ing. Msc. Alexandra Alajo A.

Latacunga - Ecuador

Diciembre 2015



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DE NORMAS, PROCEDIMIENTOS PARA LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPINDIGENA” LTDA”**, son exclusiva responsabilidad de las autoras.

.....
PULLOTASIG PUMASHUNTA NELLY
C.I 0503189730

.....
TOAQUIZA GUAÑA JENNY SILVANA
C.I 0503186728

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Directora del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DE NORMAS, PROCEDIMIENTOS PARA LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPINDIGENA” LTDA”**, de las señoritas Pullotasig Pumashunta Nelly Lucía y Toaquiza Guaña Jenny Silvana, postulantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, diciembre de 2015

Tutora: Ing. Alexandra Alajo A.
CI. 050221064-0



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

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, las postulantes: Pullotasig Pumashunta Nelly Lucía y Toaquiza Guaña Jenny Silvana, con el título de tesis: **“ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DE NORMAS, PROCEDIMIENTOS PARA LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPINDIGENA” LTDA”**, 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 realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, diciembre de 2015

Para constancia firman:

.....
Lic. Mgs. Libia Almeida Lara
C.I 050177999-7
PRESIDENTE

.....
Mgs. Rodolfo Matius Mendoza Poma
C.I 171044852-1
MIEMBRO

.....
Msc. Martha Cecilia Cueva
C.I 170502244-8
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi madre por haberme dado la vida y la sabiduría para poder cumplir con mi objetivo, a mis hermanos Rolando, Gabriel, Pamela y mis abuelitos quienes estuvieron apoyándome en las buenas y malas para poder seguir adelante y no desmayarme a lo largo de mi carrera, a mis tíos Gladys y Marcelo quienes me brindaron su apoyo moral y económico para culminar mi meta.

A mi querida e inolvidable Universidad Técnica de Cotopaxi, un reconocimiento especial a todos los docentes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial quienes impartieron sus conocimientos para hacer de nosotras profesionales de éxito.

Silvana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, sabiduría, valor y ser quien guio mi camino para seguir adelante con mis sueños, a mis padres quienes me apoyaron incondicionalmente para poder culminar esta etapa importante en mi vida.

Doy gracias a mi querida e inolvidable Universidad Técnica de Cotopaxi, y un reconocimiento especial a todos los docentes de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, quienes fueron pacientes al momento de dictar su cátedra y con sabiduría contribuyeron para ser profesionales de calidad y de éxito.

Lucía

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis con mucho amor a mi madre Patricia quien me dio la vida, me enseñó a luchar y conseguir mis sueños, quien con humildad pero con valentía me educo y me enseñó a ser una mujer luchadora, por eso puedo decir que madre soltera vale por dos padres.

A mi hijo lo más importante que llegará a mi vida, en mi trajín estudiantil es mi inspiración para seguir adelante y poder decirle que nada en la vida es fácil pero tampoco imposible.

Silvana

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada con mucho amor a mi Madre María quien me enseñó a luchar siempre para llegar a mi meta y no dejarme derrumbar y mis hermanos Geovanny, Luis, y Damaris, quienes con sus consejos y apoyo moral me dieron impulsos para seguir con mi sueño y no desmayar frente a los problemas que se presentaban, apoyándome en cada momento y enseñándome a enfrentar las adversidades de la vida.

Lucía

ÍNDICE GENERAL

	Pág
PORTADA.....	
AUTORIA.....	.ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	.iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	.iv
AGRADECIMIENTO.....	.v
AGRADECIMIENTO.....	.vi
DEDICATORIA.....	.vii
DEDICATORIA.....	.viii
ÍNDICE GENERAL.....	.ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	.xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	.xiii
ÍNDICE DE FORMATOS.....	.xiv
RESUMEN.....	.xv
ABSTRACT.....	.xvi
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	.xvii
INTRODUCCIÓN.....	.xviii

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.3 Marco Teórico.....	4
1.3.1 comunicación.....	4
Definición de la Comunicación:.....	4
Importancia de la Comunicación:.....	5
Elementos de la Comunicación:.....	5
Clases de la Comunicación.....	6
Tipos de la Comunicación.....	6
1.3.2 Gestión Administrativa.....	10
Definición.....	10
Importancia de la Gestión Administrativa.....	11
Elementos de la Gestión Administrativa.....	11
Medios utilizados en la Gestión Administrativa.....	12
Aspectos de la Gestión Administrativa.....	13
1.3.3 Aplicación de las Normas, Procedimientos.....	14

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), para la elaboración de los Documentos Administrativos.....	15
Importancia.....	15
Elementos importantes establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).....	15
Documentos Administrativos de la norma (INEN).....	17
Requisitos de los oficios y oficios circulares.....	17
Partes de los oficios y oficios circulares.....	19
Indicaciones generales del oficio y del oficio circular.....	28
Requisitos de los memorandos y memorandos circulares.....	29
Requisitos de las circulares.....	33
Aspectos generales de la circular.....	36
1.3.4 Redacción Comercial.....	37
Definición de Redacción Comercial.....	37
Importancia de la Redacción Comercial.....	38
Características de la Redacción Comercial.....	38
Técnicas para una buena Redacción Comercial.....	39
Estilos de la Carta Comercial.....	40
Reglas básicas de ortografía para la Redacción Comercial.....	41
Documentos Administrativos.....	43
Clasificación de los Documentos Administrativos.....	43

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
2.1 Caracterización de la Cooperativa “Coopindigena” Ltda.....	48
2.1.2. Ubicación Geográfica.....	50
2.1.3 Misión.....	50
2.1.4 Visión.....	50
2.1.5 Valores.....	51
2.1.6 Políticas de Calidad.....	51
2.1.7 Análisis de la Infraestructura Tecnológica de la Institución.....	52
2.1.8 Análisis FODA, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena” Ltda.....	53
2.2 Diseño Metodológico.....	54
2.2.1 Métodos de Investigación.....	54
2.2.2 Tipos de Investigación.....	54
2.2.3 Técnicas de Investigación.....	55
2.2.4 Instrumentos.....	56
2.2.5 Diseño de la Investigación.....	56
2.2.6 Unidad de Estudio.....	57
2.2.7 Análisis e Interpretación de resultados de la Ficha de Observación realizada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena” Ltda.....	58
2.2.8 Análisis de las Encuestas Aplicadas.....	69

2.2.9 Análisis de la Entrevista dirigida al Gerente General (matriz-latacunga) y Jefes de Agencia (Ambato y Otavalo) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena”	70
---	----

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA	71
3.1 Datos Informativos	71
3.2 Antecedentes	72
3.3 Justificación.....	72
3.4 Objetivos de la Investigación	73
4. Propuesta	74
4.1 Documentos actuales que maneja el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena.....	74
4.2 Aplicar y Actualizar las Normas Vigentes en los Documentos Administrativos que maneja el personal de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Coopindigena” Ltda.....	79
5. CONCLUSIONES	95
6. RECOMENDACIONES	95
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
Bibliografía Citada	96
Bibliografía Consultada.....	97
Bibliografía Virtual	98
8. ANEXOS	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Categorías Fundamentales.....	3
Gráfico N° 2 Organigrama Estructural.....	52
Gráfico N° 3 Documentos Administrativos.....	59
Gráfico N° 4 Normar vigentes de Redacción de Documentos.....	60
Gráfico N° 5 Instituto Ecuatoriano de Normalización.....	61
Gráfico N° 6 Maneras para la elaboración de documentos administrativos.....	62
Gráfico N° 7 Importancia de Documentos Administrativos.....	63
Gráfico N° 8 Aspectos necesarios de Redacción.....	64
Gráfico N° 9 Temas de Capacitación para el Personal Administrativo.....	65
Gráfico N° 10 Capacitación al Personal Administrativo.....	66
Gráfico N° 11 Aplicación de Formatos Vigentes en la Redacción.....	67
Gráfico N° 12 Aplicación de Formatos y Esquemas Actualizados.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Matriz F.O.D.A. de La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coopindigena".....	53
Tabla N° 2 Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coopindigena".....	57
Tabla N° 3 Documentos Administrativos.....	59
Tabla N° 4 Normas Vigentes de Redacción de Documentos.....	60
Tabla N° 5 Instituto Ecuatoriano de Normalización.....	61
Tabla N° 6 Maneras para la elaboración de documentos administrativos.....	62
Tabla N° 7 Importancia del Documento Administrativo.....	63
Tabla N° 8 Aspectos Necesarios De Redacción.....	64
Tabla N° 9 Capacitaciones recibidas del Personal Administrativo.....	65
Tabla N° 10 Capacitación para el Personal Administrativo.....	66
Tabla N° 11 Aplicación de formatos vigentes en la redacción.....	67
Tabla N° 12 Aplicación de Formatos Actualizados.....	68

ÍNDICE DE FORMATOS

	Pág.
Formato N°1 Memorando.....	75
Formato N°2 Certificado.....	76
Formato N°3 Acta.....	77
Formato N°4 Solicitud.....	78
Formato N° 5 Actualización del Encabezado de los Documentos Administrativos.....	79
Formato N° 6 Actualización del Pie de Página de los Documentos Administrativos.....	82
Formato N° 7 Actualización del oficio.....	82
Formato N° 8 Actualización del oficio circular.....	83
Formato N° 9 Actualización del memorando.....	86
Formato N° 10 Formato actualizado del memorando circular.....	87
Formato N° 11 Actualización de la circular.....	90
Formato N° 12 Formato actualizado del acta.....	92
Formato N° 13 Actualización del certificado.....	94



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: “ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DE NORMAS, PROCEDIMIENTOS PARA LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPINDIGENA” LTDA”.

Autores:

Pullotasig Pumashunta Nelly Lucía
Toaquiza Guaña Jenny Silvana

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como finalidad aplicar las actualizaciones de las normas, procedimientos en la redacción de documentos administrativos para mejorar la comunicación escrita y la gestión administrativas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda., implementará un modelo guía con formatos y esquemas de documentos administrativos que ayude a la institución en actividades con una excelente presentación y redacción en la elaboración de los documentos administrativos . Este trabajo se basó en los métodos: inductivo - deductivo, estudios – síntesis y recopilación de la información de libros y sitios web, además, se apoyó en técnicas como: la encuesta, y entrevista. Todas las investigaciones realizadas permitieron identificar inconvenientes dentro de la cooperativa, además, se puede observar que los documentos administrativos no cumplen con las normas y procedimientos actualizados para su elaboración y distribución, siendo cada uno de ellos fundamentales e indispensable para mejorar las comunicación escrita, la gestión administrativa y así mismo influye en el crecimiento y buena imagen de la Cooperativa. La propuesta estuvo basada en analizar las preguntas importantes de la entrevista y encuesta, así mismo, se elaboró formatos, esquemas de documentos administrativos que se maneja en la Cooperativa creando una base de datos con los nombres de los clientes internos y externos, en base a los resultados obtenidos en el levantamiento de la información se propone actualizar los documentos aplicando las Normas Técnicas para la elaboración de documentos administrativos (INEN) y el Diccionario de la Real Academia Española (RAE).

Palabras Clave: Comunicación, Documentos, redacción normas y procedimientos.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

THEME: "UPDATING AND STANDARDS APPLICATION, PROCEDURES FOR ADMINISTRATIVE DRAFTING DOCUMENTS IN “COOPINDIGENA” LTDA. SAVINGS CREDIT COOPERATIVE"

Autores:

Pullotasig Pumashunta Nelly Lucía
Toaquiza Guaña Jenny Silvana

ABSTRACT

This research aimed to apply the updates standards, procedures in administrative drafting documents in order to improve the written communication and administrative management in the “Coopindigena” Ltda. Savings Credit Cooperative, it will implement a guide model and formats schemes of administrative documents to assist the institution in activities with excellent presentation and writing in the development administrative documents. This research was based on inductive - deductive methods studies - compilation and information synthesis from books and websites, also it relied on techniques such as a survey and an interview. All the researching made possible to identify problems within the cooperative, in addition, It noted that administrative documents do not meet current standards and their production and distribution processes, each of them are fundamental and indispensable to improve written communication, administrative and management job likewise influences the cooperative growth and impression on analyzing the importance questions of the interview and survey, was the proposal with schemes , administrative diagrams documents handled in the Cooperative creating a database with the names of internal and external customers, all of them was based on the collection information results in order to update the documents by the Technical Standards for the administrative documents preparation (INEN).

Keywords: Documents, communication, administrative management, standards and procedures



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas egresadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **PULLOTASIG PUMASHUNTA NELLY LUCÍA Y TOAQUIZA GUAÑA JENNY SILVANA**, cuyo título versa **“ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DE NORMAS, PROCEDIMIENTOS PARA LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPINDIGENA” LTDA”**, lo realizo bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, diciembre de 2015

Atentamente,

.....

M.S.c. Lidia Rebeca Yugla Lema
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.I 050265234-0

INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras están sujetas a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, siendo la institución quien regula las actividades financieras de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), es quien emite las normas para la elaboración de los documentos administrativos en las instituciones del sector público; así mismo, la Real Academia Española (RAE), emite los cambios en ortografía y gramática en la cual se basa la redacción comercial en todas las instituciones públicas y privadas del Ecuador.

A través de una investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopindigena Ltda., se ha detectado que el personal administrativo no tiene un conocimiento sobre actualización en la redacción de documentos administrativos así mismo desconocen la existencia de los entes reguladores esto causando un déficit en la comunicación escrita y la toma de decisiones, ya que no siempre es fácil hablar con los demás y expresar opiniones, siempre es importante utilizar documentos bien elaborados y que cumpla con las normas y procedimientos vigentes. Las dificultades que atraviesa esta institución no son por falta de motivación personal, sino que el personal administrativo de la Cooperativa no ha recibido ninguna capacitación ni charlas a cerca de actualizaciones que se han emitido por parte de los entes reguladores en la elaboración y redacción de los documentos administrativos.

Este trabajo tiene la finalidad de aplicar las actualizaciones de normas, procedimientos para la redacción de documentos administrativos ya que con esto se logra buena comunicación escrita, la presentación, el respaldo y el positivismo que influyen para el crecimiento de la cooperativa; al mismo tiempo, se ejecutará la elaboración de formatos, esquemas que cumplan con las normas, procedimientos vigentes en la redacción comercial, además se elaborará una base de datos en Access con la nómina de los clientes internos y externos para efectuar un envío rápido eficaz y seguro de los documentos administrativos.

Este trabajo de investigación contiene la siguiente información:

Capítulo I

En este capítulo se encuentra: los antecedentes investigativos, categorías fundamentales, marco teórico en la cual se detalla las definiciones, importancia, características, tipos y elementos que conforman la comunicación escrita en la actualización de normas y procedimientos vigente en la redacción de documentos administrativos, y la gestión administrativa.

Capítulo II

En esta parte se cumple con lo siguiente: breve caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopindigena Ltda., el diseño metodológico en el cual se explica el tipo de investigación que es Descriptivo, la metodología que es No experimental, unidad de estudio se toma de referencia a la población con todo el personal administrativo, métodos: análisis - síntesis, técnicas: Entrevista, encuesta, estos forman parte de los instrumentos, finalmente la interpretación y análisis de los resultados obtenidos que se realiza en el programa (SPSS), es un programa estadístico e informático para trabajar con grandes bases de datos logrando así un análisis más detallado y en el menor tiempo.

Capítulo III

Este capítulo consta de: diseño de la propuesta, datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, descripción de la propuesta, la aplicación de la propuesta: para este trabajo se realiza un análisis de las preguntas importantes de la entrevista y de la encuesta, se elabora los formatos, esquemas y la creación de una base de datos con la nómina de los clientes internos y externos, para así mejorar las actividad del personal administrativo cumpliendo con los objetivos de la Cooperativa.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes de la Investigación

En nuestro país existen una gran cantidad de empresas las cuales están gobernadas por personas con diferentes conocimientos, habilidades, destrezas y personalidades, requiriendo así que estas personas para trabajar necesitan tener la capacidad de relacionarse con cualquier tipo de persona, el relacionarse no solo es llevarse bien con los demás, sino que también incluye el colaborar e integrarse en todas las actividades.

Existen varias investigaciones que se han desarrollado en nuestro país con diferentes temas como son: la redacción comercial, competencias interpersonales que abarcan lo que son los documentos administrativos, no existen trabajos iguales por lo cual se tomará de referencia a los que puedan facilitar algo de información. La investigación realizada por la señorita Pastás Toca Ángela Maricela con el tema:

“Elaboración de un manual de procedimientos para la redacción documental de la secretaría de la dirección administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi en febrero del 2010”. En su conclusión manifiesta que la redacción comercial es el arte de escribir bien y plasmar el mensaje de esa manera demostrar una comunicación escrita efectiva, y cumplir con los estilos de redacción, las reglas ortografías de tal manera que el documento sea de excelencia.

En la Universidad Técnica de Cotopaxi se han elaborado una investigación importante con el tema: “Elaboración de un manual de redacción comercial para el área administrativas de empresa Decorpint Cía. del Distrito Metropolitano de Quito

en agosto 2010” menciona que los documentos administrativos son la carta de presentación y la imagen de la empresa, por ende deben estar bien elaborados y cumplir con las reglas de redacción comercial.

En la Universidad Técnica de Cotopaxi se han elaborado una investigación importante con el tema: “Elaboración de una guía técnica de formatos de redacción administrativa para la Universidad Técnica de Cotopaxi”. En el cual indican que los formatos son la estructura que debe cumplir todo documento escrito, así toda secretaria debe cumplir con lo estipulado para la elaboración del mismo.

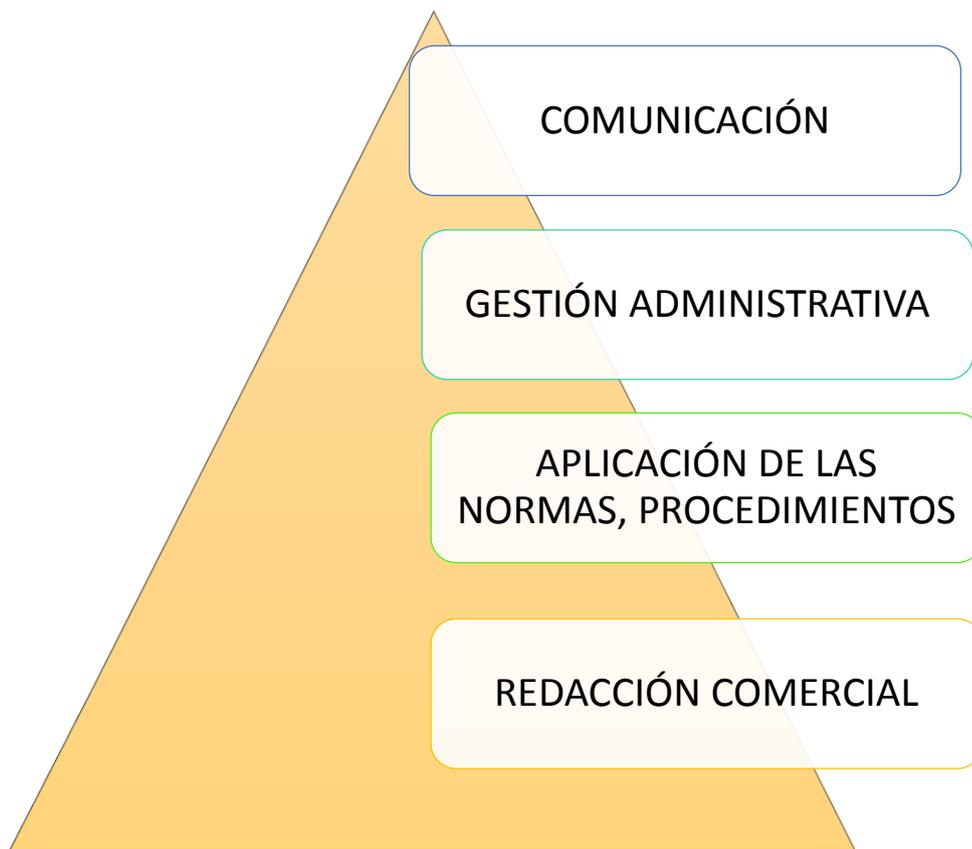
Después de haber investigado los archivos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, libros y páginas web se ha encontrado temas similares en varios libros, tesis relacionados con la redacción de documentos, la ortografía, acentuación, uso de los signos de puntuación, pero cabe recalcar que en ninguno de estos existen trabajos con el tema específico ni la entidad financiera como tema propuesto siendo así el tema investigativo único y relevante que servirá para elevar la imagen corporativa de la entidad financiera Coopindigena Ltda.

1.2. Categorías Fundamentales

Las categorías principales para el tema de investigación son las siguientes:

Gráfico N° 1

Categorías Fundamentales



Elaborado por: Lucía Pullotasig y Silvana Toaquiza

1.3 Marco Teórico

1.3.1 Comunicación

Definición de la comunicación:

Según AMEZQUITA, Julián (2010) “la comunicación es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra”. Pág. 212

La comunicación es toda forma del intercambio de ideas, pensamientos, e información efectiva; misma que, nos facilita para establecer una conversación y la toma de decisiones de manera positiva.

Según PASQUALI Antonio. (2010), manifiesta que “La comunicación ocurre cuando hay interacción recíproca entre los dos personajes (Transmisor-Receptor) Pág. 59

En toda comunicación es indispensable la presencia de dos personajes importantes que inicien la conversación e información que transmita, el emisor debe ser claro, preciso y con un lenguaje adecuado para que no existan malos entendidos en la información transmitida.

Según CHIAVENATO Idalberto (2011), interpreta que la comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" Pág. 110.

La comunicación permite compartir, información de una u otra entidad, aumentando el nivel intelectual de las mismas, estas pueden ser verbales y no verbales que proporcionan buenas relaciones humanas y públicas en cada uno de las organizaciones.

Importancia de la comunicación:

Según LUVIANO Rosa, (2012) menciona que “La comunicación alcanza una adecuada información, sobre todo un correcto dialogo, pasando a ser indispensable para la toma de decisiones, facilita la convivencia y una armonía en todo lugar, la comunicación es muy necesaria por lo tanto donde no existe comunicación existen desacuerdo. Pág. 105-107

Aportando a la ideal del autor se manifiesta que; la comunicación es importante ya que nace de la necesidad del ser humano de querer transmitir sus ideas, sentimientos y emociones de tal manera que el individuo por medio de la comunicación busca organizar cualquier tipo de eventualidad.

Elementos de la comunicación:

Según CLERECÍA Mester, (2011) Los elementos de la comunicación son los siguientes son:

Emisor: es el individuo que imite el mensaje.

Mensaje: es la información que se desea transmitir al público.

Canal: medio por el cual se da a conocer el mensaje se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor.

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

Receptor: persona que recibe el mensaje.

Código: conjunto de códigos y reglas que ayuda a recopilar el mensaje.

Contexto: es en si el mensaje que se dio a conocer. Pág. 121

Para las tesistas los elementos de comunicación más relevantes son las mencionadas por el autor Clerecía Mester, puesto que cada uno de los elementos contribuye de manera eficiente para lograr una comunicación segura y clara, además, esto nos ayuda al desarrollo de nuestro tema de tesis, de tal manera que se logre una comunicación efectiva.

Clases de la comunicación

Según GARDUÑO José, (2012) menciona que las clases de la comunicación son:

Comunicación Interpersonal: es aquella comunicación que se realiza directamente entre dos o más personas. Ejemplo. Comunicación entre un gerente y una secretaria.

Comunicación Externa: es aquella comunicación que se realiza entre una persona que se encuentra dentro de una institución y otra persona que se encuentran fuera de la institución. Ejemplo. Comunicación entre el gerente de una empresa y un concejal de una institución privada.

Comunicación Interna: es aquella comunicación que se realiza entre dos persona que se encuentran dentro de la misma institución. Ejemplo. Comunicación entre una dependencia y otra de la cooperativa.

Comunicación corporativa: es aquella comunicación que se realiza como proceso de intercambio de enseñanza, aprendizaje. Ejemplo: comunicación entre la directora de tesis y las tesis. *Pág. 23*

Cabe recalcar que las clases de comunicación son fundamentales al momento de establecer una conversación, cada uno de los ítems nos indica cómo se desarrolla y se relaciona la comunicación en las diferentes organizaciones, instituciones públicas y privadas, la comunicación debe utilizarse un lenguaje sencillo y claro.

Tipos de la Comunicación.

Los tipos de la comunicación son:

Comunicación Oral

Según. VARO, Carmen, PAREDES, María, (2012). Indican que “Cuando hablamos de comunicación oral, es transmitir nuestras ideas de forma simple y concreta, es decir, lo menos conveniente es de dar rodeos, la comunicación oral es el medio importante en la sociedad en un mundo globalizado. Pág. 117.

Para las tesis la comunicación se desarrolla de modo verbal, en la que nos permite argumentar y sostener el mensaje mismo que, se debe tomar en cuenta el tono de voz, los movimientos corporales y un lenguaje que sea entendido por el público.

Características de la comunicación oral

TARODO P, Carlos. (2014), menciona que, las características de la comunicación son: Pág. 98-99

- Se lo debe realizar al menos entre dos interlocutores, un emisor y un interlocutor,
- Deben estar al menos dos interlocutor, un emisor y un receptor.
- Se apoya de algunas de las comunicaciones no verbales y como el tono de voz, las partes de rostro de las manos y el cuerpo.
- Se puede corregir los errores sobre la marcha, rectificando o realizando repeticiones.
- El emisor orienta la señal sonora hacia el receptor, que está situada en un lugar físico concreto.
- El hablante posee mucha libertad de expresión.
- El emisor puede realizar pasos o expresiones menos fluidos que en otros tipos de comunicación no se pueden realizar, como en la comunicación escrita.
- El hablante transmite, además del mensaje, otros sonidos que acompañan a este.

Las características de la comunicación oral son importante; se lo debe tomar en cuenta al momento de iniciar una conversación, por lo que se recomienda utilizar un lenguaje adecuado, tono de voz apropiado, los movimientos corporales deben ser correctos, mostrar seguridad y argumentar bien la información que está transmitiendo.

Comunicación escrita

Según Real Academia Española (2015) manifiesta que “la comunicación escrita es un instrumento plasmado en un documento, da a conocer nuestra percepción en el tiempo y el espacio proporcionando al receptor una información clara y eficaz; La comunicación escrita es el conjunto de signos, relacionados entre sí, que transmiten ideas conocimientos o emociones desde el emisor o remitente al receptor o lector. Págs. 362-366.

La comunicación escrita para las tésistas es un tema muy importante, ya que en la misma se logra transmitir un mensaje por medio de documentos escritos, permitiendo así que el mensaje sea claro, preciso y sin redundar palabras no apropiadas, además en la comunicación escrita se recomienda cumplir con las normas y estilos de redacción, contribuyendo a una adecuada estructura y presentación del documento escrito, además facilita tener un respaldo sobre el mensaje enviado.

La conformación de la comunicación escrita.

El mensaje escrito está constituido por tres elementos:

- a) **El fondo:** está constituida por lo esencial que es el texto mismo que conforma de las ideas y pensamientos del autor.
- b) **La forma:** está constituido por oraciones que se construyen con elementos gramaticales, a través de los cuales se plasma las ideas.
- c) **El estilo:** este se constituye el modo particular como se trata un asunto, dependiendo de la intención del emisor, manera que el emisor debe decir de quiere que una comunicación escrita específica sea recibida por el lector.

Estos son los 3 puntos muy importantes que conforman la comunicación escrita, cada uno de ellos se debe emplear de forma correcta al momento de redactar un documento sea el mismo administrativo, político, judicial u otro de ello depende la presentación y el buen prestigio de la empresa, organización o institución.

Características de la comunicación escrita.

TARODO P, Carlos. (2014). expresa que Las características de la comunicación escrita son:

- a. La comunicación escrita es aplazada. El remitente no necesita estar presente en el momento de la llegada del mensaje.
- b. El contenido y la forma del mensaje deben elaborarse sin error alguno, así el lector lo pueda comprender correctamente.
- c. La comunicación escrita es compartida por muchas personas, el mensaje lo pueden varios lectores a la vez y en sitios muy diferentes y apartados unos de otros.
- d. El mensaje es más indefinido que en las comunicaciones orales. Esto es debido a que es un documento escrito por medios electrónicos. Págs. 63-65.

Apartando a lo que el autor menciona sobre las características de la comunicación escrita cabe decir que las mismas son fundamentales para lograr un documento bien redactado que cumplan con las normas vigentes para la elaboración de documentos escritos, la calidad de la comunicación escrita es la exigencia profesional en la cual se refleja la imagen de la institución y de sus funcionarios.

Clases de la comunicación escrita.

EGUEZ, Isabel, (2015), manifiesta que existen las siguientes clases de comunicación escrita:

- **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. Pág. 11.

Las clases de comunicación escrita citadas por la autora Eguez Isabel, son esenciales para diferenciar los documentos que existen y que los mismos deben ser tomadas en cuenta al momento de redactar en cada uno de ello se debe elaborara con un lenguaje adecuado y de alto nivel, sin dar lugar a dudas a la comunicación escrita.

1.3.2 Gestión Administrativa

Definición.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2010) explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar” Pág.101

Apoyando la información mencionado por el autor se puede decir que la gestión administrativa es una de las herramientas claves para obtener resultados positivos, en el cual la administración es la base para encaminar al logro de los objetivos empresariales.

CERVANTES, Álvaro (2013), manifiesta que “Es el conjunto de actividades orientadas a coordinar los recursos disponibles para conseguir los objetivos preestablecidos por la empresa.”. pág. 3.

Argumentando a lo que dice el autor, la gestión administrativa es el proceso de actividades para lograr ciertos objetivos planteado por la empresa, además, se puede decir que la gestión administrativa es un conjunto de acciones que son fundamentales para el desarrollo efectiva de una institución o empresa.

ESPINOZA, Nemesio (2010), dice que “la gestión administrativa consiste, esencialmente en obtener buenos resultados: es decir consiste en logara buenos

utilidades, buena calidad, buena competitividad buenos productos, buenos servicios.” Pág.82

Para las tesis la gestión administrativa es fundamental para el buen desarrollo coordinación y manejo de la empresa, una excelente gestión administrativa empieza por una buena comunicación entre los socios internos y externos. El éxito de cualquier institución pública o privada está conectado con la gestión administrativa ya que de ella depende su buena ejecución mediante la buena distribución de sus recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y entre otros que son esenciales para todo organismo social.

Importancia de la gestión administrativa

ESPINOZA, Nemesio (2009), manifiesta que “La gestión administrativa es importante en cada uno de las actividades empresariales, sin ellas es virtualmente imposible administrar. Esto constituye la materia prima para la toma de decisiones, el establecimientos de objetivos y estrategias que, puesto en ejecución permiten a la administración logara resultados de desarrollo”. Pág. 93

La gestión administrativa es fundamental para el buen manejo y crecimiento de toda institución, ya que consiste en la búsqueda de estrategias, acciones que ayuda obtener resultados positivos, conjuntamente con la planificación, coordinación y la organización de actividades se logrará el éxito empresarial. Una buena gestión Administrativa esta enfocada primordialmente en fortalecer y promover una organización más eficiente con el cumplimiento y sus objetivos.

Elementos de la gestión administrativa.

PIEDRAHITA, Leidy (2011) indica que, “existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son”: Pág.201-202

- **Planeación:** Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas.
- **Organización:** Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.
- **Ejecución:** Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.
- **Control:** Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Estos cuatro elementos de la gestión administrativas son muy importantes para el buen desarrollo, crecimiento y el cumplimiento total del objetivo empresarial, ya que sin estos elementos no estaríamos hablando de una excelencia empresarial.

Medios Utilizados en la Gestión Administrativa

CARABALLO, Juliet, MAITA, Robinson, PARRA, Elio: Gestión Administrativa; (2010) indican que “los medios utilizados en la gestión administrativa son los siguientes”: Pág.85

- **Recursos Materiales:** Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como: Instalaciones, edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa).

- **Materia prima:** materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto).
- **Recursos Técnicos:** Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser: Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, patentes, marcas, etc.
- **Recursos Humanos:** Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos, poseen las siguientes características: Posibilidad de desarrollo, ideas, imaginación, creatividad, habilidades, sentimientos experiencias, conocimientos.
- **Recursos Financieros:** Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc. Y recursos financieros ajenos; están representados por: prestamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

Los recursos de la gestión administrativa. Para las tésistas cada uno de los medios utilizados en la gestión administrativa son importantes, porque mediante los mismos se logra cumplir con los objetivos, así también, contribuir al desarrollo y fortalecimientos de cada uno de los miembros de la empresa, estos medios fomentan las buenas relaciones laborales, una buena imagen corporativa, estrategia para el logro de objetivos y la excelencia empresarial.

Aspectos de la Gestión Administrativa

Según TURMERO, Iván (2013) menciona que la gestión del tiempo y administración del trabajo es:

a. Planificar y organizar, relación del uso del tiempo, estrategias de ahorro y estimaciones temporales eficientes.

- Reuniones efectivas administrando el tiempo.
- Pro actividad y eficiencia personal.
- Estrategias para delegación y supervisión de tareas.

b. Desarrollo de habilidades que potencian la gestión administrativa.

- Técnicas para una comunicación efectiva, mejorando las relaciones interpersonales.
- Habilidades para la excelencia en el servicio al cliente.
- Aspectos fundamentales para trabajo en equipo y manejo de conflictos. Liderazgo positivo, actitud.

Aportando a lo mencionado de los aspectos de la gestión administrativa es indispensable cada uno de estos porque permiten la mejorará de la ejecución de las actividades de la empresa en cada uno de sus departamentos mediante la coordinación y el buen desempeño de sus funcionarios se tomarán buenas decisiones que contribuyan al buen prestigio, estabilidad y a la obtención de buenos resultados empresariales.

1.3.3 Aplicación de las Normas, Procedimientos.

En la aplicación de normas, procedimientos tenemos al Institución Ecuatoriana de Normalización (INEN), quien se encargada de establecer, dar a conocer a las instituciones del sector público, privado los cambios para mejorar la estructura y calidad en la en la presentación de los documentos administrativos dando cumpliendo las normas establecidas por la misma.

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), para la Elaboración de los Documentos Administrativos.

Agustín Ortiz Costa, (2012) menciona que “Esta norma establece los requisitos para la elaboración de oficios circulares, memorando, memorando circulares y circulares, de gestión administrativa pública, en formatos impresos y digitales”.

Importancia.

El Instituto Ecuatoriano de Normalización, es el ente regular más importante en nuestro país, es quien emite normas de calidad con el fin de mejorar la eficacia en la elaboración de documentos administrativos mismo que toda institución pública y privada debe estar regida a cumplir con esta norma. Así también dicha institución socializa cada uno de las normas actualizadas, en todas las organizaciones a fin de que las mismas cumplan lo establecido.

Elementos importantes establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)

Las abreviaturas, es la representación reducida de una palabra mediante la supresión de letras finales o centrales y que suelen cerrarse con punto.

Acrónimo, abreviatura conformada por diferentes letras iniciales y no iniciales de una razón social.

Anexo, textos y elementos que acompañan a los documentos.

Asuntos, síntesis del contenido del texto.

Bloque, partes que componen el documento.

Circular, texto de igual contenido dirigido a un grupo de personas para dar conocimiento de algo.

Código de referencia, conjunto de letras y números que identifican al documento.

Copias: fiel reproducción del documento para comunicación de una o más destinatarios.

Datos del destinatario: título nombres y apellidos completos, cargo ubicación o modo de entrega a la o las personas a quienes se remiten el documento.

Datos del firmante: título, nombres y apellidos completos, carga de la persona que firma el documento.

Datos de la entidad remitente: información que permite localizar y comunicarse con la entidad orgánica funcional.

Dependencia interna: comprende todas las unidades administrativas definidas en una estructura orgánica funcional.

Despedida: palabra o frase final de cortesía.

Destinatario: organización, persona natural o jurídica a quien se remite el documento.

Elaborado: partes que pueden distinguir separadamente del documento.

Entidades: organización, persona natural o jurídica.

Espacio: distancia horizontal de escritura o espacio vacío entre letras y letras.

Fecha: día, mes año de emisión del documento.

Firma: nombre y apellido, o título, que una persona escribe de su propia mano en un momento para darle autenticidad o para expresar que prueba su contenido.

Firmante: representante del contenido del documentos.

Interlineado: distancia vertical entre dos renglones de un escrito, correspondencia al espacio que daría una línea de texto.

Líneas espaciales: información de referencia, anexos, copias e iniciales de identificación de personas que participan en la elaboración del documento.

Logotipo: identificación de la entidad mediante grupos de letras, abreviaturas, gráficos imágenes, eslóganes. Entre otros, se lo debe colar en un solo bloque para facilitar la composición gráfica.

Lugar: nombre del sitio geográfico en donde se elabora el documento.

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

Lateral izquierdo mínimo 4 cm

Lateral derecho entre 2,5 cm y 3 cm

Documentos Administrativos de la Norma (INEN)

Oficio.

Es una comunicación escrita codificada, de carácter externo, que se utiliza en las relaciones entre organismos nacionales e internacionales, organizaciones, entidades y personas naturales o jurídicas. Si hay más de un destinatario, el oficio se debe denominar “oficio circular”.

- a) **Remitente:** entidad que emite el documento.
- b) **Renglón:** serie de palabras o caracteres escritos en sentido horizontal en una sola línea.
- c) **Rúbrica:** rasgo o conjunto de rasgos de forma determinada, que como parte de la firma pone cada cual después de su nombre o título, y que a veces va sola, esto es, no precedida del nombre o título de la persona que rubrica.
- d) **Rúbrica abreviada:** Rasgo o conjunto de rasgos que en ciertas actuaciones judiciales o administrativas se usa para indicar la responsabilidad del contenido del documento sin necesidad de firmar.
- e) **Saludo o vocativo:** línea de cortesía.
- f) **Sigla:** abreviatura conformada por la letra inicial de cada palabra de los nombres propios de personas, entidades, unidades de gestión.
- g) **Texto:** cuerpo del documento que contiene el tema tratado.

Requisitos de los oficios y oficios circulares

Los oficios y los oficios circulares tienen cuatro zonas para la distribución del área y se tomará en cuenta que la orientación es según la posición normal de lectura.

- a. **Zona 1:** Es el área en el que constan los elementos descritos en los literales a.1), a.2) y a.3) de este numeral. Está ubicada en la parte superior de cada página del documento, cubre todo el ancho de la página y tiene una altura de máximo cuatro centímetros.

a.1 Para las entidades públicas o estatales, en el margen izquierdo se escribe “REPÚBLICA DEL ECUADOR” y debajo se ubica la imagen del Escudo del Ecuador; al centro se escribe el nombre de la entidad o la razón social, y bajo éste se podría añadir el nombre de la unidad administrativa y en la línea siguiente la clasificación del documento, y al margen derecho se ubicará el logotipo de la entidad.

a.2 Las Fuerzas Armadas del Ecuador podrán utilizar el lema “EL ECUADOR HA SIDO, ES Y SERÁ PAÍS AMAZÓNICO”, bajo la imagen del Escudo del Ecuador.

b. Zona 2.

Contiene todos los datos que componen el documento, sus bloques no tienen una extensión definida, dependen de la información que contengan y se distribuyen en los siguientes bloques:

b.1 Bloque 1: al margen derecho se escribe el tipo de documento, el código de referencia, el lugar y la fecha. Este bloque debe constar en todas las páginas que conforman el documento.

b.2 Bloque 2: al margen izquierdo se escribe el asunto y el o los destinatarios. Este bloque debe constar únicamente en la primera página.

b.3 Bloque 3: en él se escribe el texto del documento; este bloque puede ocupar varias páginas; en el caso de que el texto sea corto debe ser centrado verticalmente junto con los bloques 2 y 4.

b.4 Bloque 4: en él se escribe la despedida, los datos del firmante, la firma y las líneas especiales; este bloque debe constar únicamente en la última página del documento.

c. Zona 3.

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

d. Zona 4.

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

d.1 Los datos de la entidad remitente pueden ser la dirección, apartado, teléfono, dirección electrónica de correo, página Web, ciudad, país y demás datos de la entidad.

d.2 La numeración de la o las páginas es obligatoria; debe ir al margen inferior derecho de cada página en la zona 4. Se escribirá el número de orden de la página seguido del número total de páginas y utilizando un elemento de separación apropiado:

Ejemplo:

1 de 3

1/3

1/1

Partes de los oficios y oficios circulares

a. Bloque 1: al margen derecho, con negrilla y a dos interlíneas de la zona 1, se escribe la línea del tipo y código de referencia del documento y debajo, a una interlínea, la línea del lugar y fecha.

a.1 Código de referencia: la codificación debe ser única para toda la entidad, está formada por las siglas o el acrónimo de la entidad; a continuación las siglas o el acrónimo de la unidad administrativa, unidad de gestión u oficina que elabora el documento, el año de gestión, un número secuencial institucional por cada año y un acrónimo del oficio u oficio circular.

La codificación constará de los siguientes elementos separados por guiones:

a.1.1 Identificación del tipo de documento: deben ir las palabras “Oficio n. °:” u “Oficio Circular n°”, “Oficio n°” “Oficio Circular nro.”

a.1.2 sigla o acrónimo de la institución: por ejemplo, CACCI (Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPINDÍGENA Ltda.)

a.1.3 sigla o acrónimo de la dependencia o el área funcional: por ejemplo, GG (Gerente General);

a.1.4 el año con cuatro dígitos: por ejemplo, 2015;

a.1.5 el número secuencial institucional, comenzará desde 1 anteponiendo la cantidad de ceros necesarios para cubrir la cantidad de documentos que se espera emitir en el año: por ejemplo 001, que significa que la institución estima emitir entre 1 y 999 documentos; los oficios y los oficios circulares compartirán la misma secuencia.

a.1.6 debe ir un acrónimo del tipo de documento como parte de la codificación, es decir “OF”, para oficios; “OFC”, para oficios circulares.

Ejemplos:

Oficio nro.: CACCI -GG-2015-001-OF

Oficio Circular no: CACCI-GG-20105002-OFC

a.2 Lugar y fecha: el nombre de la ciudad de origen y la fecha de envío, se escriben debajo y a una interlínea del código de referencia y en forma completa, en el siguiente orden:

a.2.1 Lugar: la letra del inicio en mayúsculas y el resto del nombre en letras minúsculas.

a.2.2 Fecha: el día, mes y año separados por la palabra “de”.

a.2.3 El día en números arábigos completado a dos dígitos; del 1 al 9 se antepone el cero. **b.2.2)** El mes en letras minúsculas con el nombre completo.

a.2.4 El año completo en números arábigos.

Ejemplo:

Latacunga, 09 de mayo de 2015

b. Bloque 2: se escribe la línea del asunto y los datos del destinatario al margen izquierdo, a dos interlíneas por debajo del último dato.

b.1 Línea del asunto: constituye la síntesis del tema del oficio o del oficio circular, expresada como máximo en dos líneas sin afectar el sentido se puede suprimir artículos, conjunciones y preposiciones y debe ser precedida por la palabra “Asunto”, seguida de dos puntos (:). Se sitúa a dos interlíneas del dato de la fecha.

Ejemplo:

Asunto: informe de actividades pendientes.

b.2 Datos del destinatario: el destinatario puede ser una o varias personas naturales o jurídicas y se escribe a tres interlíneas luego de la línea del asunto y se listará uno debajo del otro; igual tratamiento se dará en los casos de oficios circulares dirigidos a destinatarios naturales o funcionarios.

b.2.1 Para personas naturales: se dirige en forma personalizada indicando el tratamiento y título académico si lo tuviere, los nombres y apellidos de la persona a quien se dirige, y el lugar (ubicación geográfica).

b.2.2 Para personas jurídicas: se escribe el tratamiento y título académico, el nombre y el apellido, el cargo, el nombre de la entidad y el lugar, si se los conoce. Es obligatorio escribir siempre el tratamiento, el nombre de la entidad a la que se dirige y el lugar (ubicación geográfica).

b.3. Modos de escritura de los datos del destinatario:

b.3.1 Tratamiento y/o título académico: con mayúscula la primera letra y el resto, minúsculas. Se debe combinar el tratamiento con el título académico, en español.

Ejemplos:

Señor

Señora

Señor Economista

Señora Licenciada

Señor Magíster

b.3.2 Nombre del destinatario: se ubica en la siguiente línea. La primera letra de cada nombre y apellido se escribe en mayúscula y el resto de letras en minúsculas; de preferencia se escribe los dos apellidos. No se utiliza negrilla.

Ejemplo:

Ingeniero

Serafín Maliza

b.3.3 Cargo: Se escribe el cargo completo con mayúsculas la primera letra y minúsculas las siguientes, y en negrilla.

Ejemplo:

Ingeniero

Serafín Maliza

Gerente General

b.3.4 Empresa o entidad: se escribe en la línea siguiente en negrilla, con la denominación más ampliamente conocida, es decir, la razón social, con o sin la sigla o acrónimo, separados por un guion, de la siguiente manera:

b.3.4 Empresa: en caso de nombre completo, la escritura se efectúa con mayúscula sostenida y respetando las denominaciones CÍA. LTDA., S. A. y otras que pueda contener la razón social.

Ejemplo:

Ingeniero
Serafín Maliza

Gerente General- COOPINDIGENA LTDA

b.3.4.2 Para instituciones públicas se escribe el nombre completo en mayúsculas sostenidas.

Ejemplo:

Señor
Enrique Pérez Olmedo
Director General de Operaciones
BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

b.3.4.3 La sigla o acrónimo que identifica a la entidad: se escribe en mayúscula sostenida, con punto o no, según haya sido registrado, separada por un guion del nombre de la entidad.

b.3.5 Lugar (Ubicación geográfica): Se identifica la localidad por su nombre, seguido de las categorías políticas de división territorial superiores. Cuando se escribe dentro de la misma localidad se escribe el nombre local o su sustantivo común; si se trata de un funcionario público, el lugar puede ser reemplazado por “En su Despacho”, “Ciudad” o “Presente”, (este último cuando la entrega es personal).

b.3.6 Dirección o casilla postal (Si es necesario): se utiliza una de las dos. En el oficio se escribe en la línea anterior al lugar, la misma dirección o número de casilla postal que se registra en el sobre.

Ejemplo:

Ingeniero
Serafín Maliza
Gerente General
COOPINDIGENA LTDA
Avenida 5 de Junio y Amazonas
Latacunga

c. Bloque 3: se escribe el saludo de cortesía, el texto del documento y la despedida, al margen izquierdo.

a. El saludo se escribe a dos interlíneas después del bloque 2, a continuación de los datos del destinatario.

Ejemplos:

De mi consideración:	Señor Ingeniero:
De mis consideraciones:	Señores Ministros:

b. El texto se inicia a una interlínea del saludo:

b.1 El texto se escribe con interlineado sencillo y a una interlínea entre párrafos y se tiene en cuenta lo siguiente.

b.1.1 El texto se redacta en forma clara, breve y directa; de preferencia se expresa en primera persona del plural (nosotros) o impersonal, así se trate de un único firmante.

b.1.2 Siempre que se responda o se derive a otro trámite debe hacerse referencia al número y fecha del documento o al número de trámite. Si son varias referencias se listarán en las líneas especiales.

b.1.3 En lo posible se trata un solo tema por cada documento.

b.1.4 Se utiliza tratamiento de usted.

b.1.5 En el bloque 3 no se utiliza abreviaciones; de usarse siglas debe constar junto a su significado.

b.1.6 No debe presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

b.1.7 La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

c. Despedida: expresión que cierra el tema; se escribe a una interlínea después del texto.

Ejemplo: Atentamente,

c.1 La palabra “Atentamente” puede ir precedida de otras frases de despedida; se escribirá a una interlínea de la frase de despedida.

Ejemplos:

Agradecemos su gentil colaboración; Nos despedimos cordialmente y esperamos su respuesta; Aprovecho la oportunidad para expresar mis sentimientos de consideración y alta estima.

Atentamente,

d. Bloque 4. Al margen izquierdo se escriben los datos del firmante, la firma y rúbrica y líneas especiales.

d.1 Datos del firmante. Se sitúa de tres a seis interlíneas de la despedida; se escribe al comienzo la abreviatura del título seguida de nombres y apellidos con la primera letra de cada nombre en mayúscula y el resto en letras minúsculas. El cargo se escribe en la línea siguiente, con negrillas y mayúsculas sostenidas. En

caso de que el firmante tenga un grado militar se escribirán nombres y apellidos con la primera letra en mayúsculas y el resto en letras minúsculas, debajo se escribirá el grado militar, y en la línea siguiente, el cargo con negrilla y mayúsculas sostenidas.

d.2 El funcionario responsable firma y rubrica encima de los nombres y apellidos.

Ejemplo:

Atentamente,
Ing. Serafín Maliza
Gerente General

d.3 Líneas especiales: se escriben a una interlínea del pie de firma, se usará un tamaño de letra dos puntos tipográficos más pequeño que el usado en el texto. En caso de ser necesario listar varios elementos de las líneas especiales se podrá utilizar guiones, numerales o literales.

d.4 Referencias: datos de códigos y/o fechas de documentos relacionados al texto que se contesta.

Ejemplo:

Referencias: Oficio no: CACCI-GG-2015-009-O; 2015-02-23

d.5 Anexo o anexos: a una interlínea del último dato, se escribe la palabra “Anexo” o “Anexos”, seguida de dos puntos (:), la primera letra en mayúscula y el resto en minúscula.

d.6 En el caso que el anexo o los anexos se detallen en el texto del oficio se escribirá “Anexo: lo indicado”.

d.7 En el caso de no haberse descrito en el texto el o los anexos, se debe detallar luego de la palabra “anexos”.

Ejemplo:

Anexo: Informe de estudio de pre factibilidad.

Anexos:

Planos topográficos de la zona uno.

Disco compacto.

d.8 (Opcional) Se detalla entre paréntesis la cantidad de hojas, o cualquier detalle adicional sobre el anexo.

Ejemplo:

Anexo: Informe de estudio de pre factibilidad.

Anexos:

Planos topográficos de la zona uno (dos planos).

Disco compacto (uno) b.3) Copia: a una interlinea de los anexos, si los hay, se escribe la palabra “Copia”, sin abreviar y seguida de dos puntos (:), la primera letra en mayúscula y el resto en minúscula. A continuación se listan el o los destinatarios con los siguientes datos: tratamiento, nombre, cargo y entidad.

10 Copia: Sr. Francisco Dávalos, Director del Área Técnica de Normalización-INEN, Encargado.

Ejemplo:

Copia: Señor. José Pérez Almeida.

Gerente General

BANCO DEL PICHINCHA

Ing. Mauricio Haro, **Gerente de Proyectos - ORANGE SYSTEMS.**

b.4.11 Identificación del responsable y el transcriptor: después de escribir los anexos y copias, si los hubiere, a dos interlineas del firmante se escribe en mayúsculas la letra inicial del nombre y del o los apellidos, del o de los responsables del contenido del texto, y a continuación, en minúsculas, la letra

inicial del nombre y de el o los apellidos de la persona que transcribió el documento.

Las iniciales de cada participante se separarán con barras inclinadas. Se podrá, para mayor información, escribir la inicial del nombre y el apellido completo de la persona que transcribe el oficio.

Ejemplo:

MR/pch

MR/p chango

Indicaciones generales del oficio y del oficio circular.

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

b.4.12.1 Todas las páginas del oficio y del oficio circular deben tener impreso los datos de la entidad.

b.4.12.2. Todo oficio y oficio circular debe ser elaborado en papel formato A4, y debe tener el gramaje adecuado, según la tecnología de impresión que se utilice. La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser los mismos en todas las hojas.

b.4.12.3 Si el documento contiene más de una página, el siguiente párrafo del texto, a partir de la segunda página se inicia a dos interlíneas del bloque 1 (código del documento, lugar y fecha).

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

b.4.12.4 La redacción de los oficios y de los oficios circulares debe respetar las reglas de gramática, sintaxis y ortografía de la Lengua Española.

b.4.12.5 En el texto de los oficios y los oficios circulares no se usará abreviaturas.

b.4.12.6 El tipo y el tamaño de la letra deben facilitar la lectura del texto. Se sugiere utilizar como tipo de letra Arial, entre 10 a 12 puntos o tipografías similares.

Requisitos de los memorandos y memorandos circulares.

Los memorandos y los memorandos circulares tienen cuatro zonas para la distribución del área y se tomará en cuenta que la orientación es según la posición normal de lectura.

b.1.1 Zona 1: Es el área en el que constan los elementos descritos en los literales a), a) y a) de este numeral. Está ubicada en la parte superior de cada página del documento, cubre todo el ancho de la página y tiene una altura de máximo cuatro centímetros.

Para las entidades públicas o estatales, en el margen izquierdo se escribe “REPÚBLICA DEL ECUADOR” y debajo se ubica la imagen del Escudo del Ecuador; al centro se escribe el nombre de la entidad o la razón social, y bajo éste se podría añadir el nombre de la unidad administrativa y en la línea siguiente la clasificación del documento, y al margen derecho se ubicará el logotipo de la entidad.

C. Zona 2.

Contiene todos los datos que componen el documento, sus bloques no tienen una extensión definida, dependen de la información que contengan y se distribuyen en los siguientes bloques:

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

a.1 Código de referencia: la codificación debe ser única para cada unidad administrativa, unidad de gestión u oficina; está formado por las siglas o el acrónimo de la entidad, a continuación las siglas o el acrónimo de la unidad que

elabora el documento, el año de gestión y un número secuencial por cada año. La codificación estará separada con guiones.

a.1.1 En lugar de la información pedida en el literal a.1) debe ir la identificación del tipo de documento, es decir: “Memorando n. °:”; o “Memorando Circular n. °”; “Memorando nro.” o “Memorando Circular nro.

a.1.2 En lugar del número secuencial institucional cada unidad administrativa, unidad de gestión u oficina comenzará desde 1, anteponiendo la cantidad de ceros necesarios para cubrir la cantidad de documentos que se espera emitir en el año, por ejemplo 001, que significa que la unidad o la oficina estima emitir entre 1 y 99 documentos; los memorandos y los memorandos circulares compartirán la misma secuencia.

a.1.3 debe ir una abreviatura del tipo de documento como parte de la codificación, es decir “M”, para memorandos; “MC”, para memorandos circulares.

Ejemplos:

Memorando no: CACCI-DF-2015-001-M

Memorando Circular no: CACCI-DF-2011-002-MC

a.2 Lugar y fecha: el nombre de la ciudad de origen y la fecha de envío, se escriben debajo y a una interlínea del código de referencia y en forma completa, en el siguiente orden:

Ejemplo:

Latacunga, 09 de mayo de 2015

Bloque 2: Se escribe los datos del destinatario y la línea del asunto, al margen izquierdo. a) Datos del destinatario: se escriben a tres interlíneas luego del dato de la fecha, anteponiendo en negrilla la palabra “PARA”; se dirige en forma personalizada indicando el tratamiento o título académico, los nombres y apellidos, y en la siguiente línea, el cargo del funcionario. En el caso de que sean varios destinatarios se los listará uno debajo del otro.

a.1 Tratamiento o título académico. Se escribe de modo abreviado, con mayúscula la primera letra y el resto minúsculas.

Ejemplo:

PARA: Sr. César Mosquera-Servidor Público

a.2 Los nombres de cargos demasiado extensos, pueden repartirse en dos líneas para guardar armonía con los datos restantes.

Ejemplo:

PARA: Ing. Serafín Maliza

Director de Área

Tecnologías de la Información

a.3 A una interlínea de los datos del destinatario, en negrilla, se ubica el vocablo “ASUNTO”, en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:). Al frente se anota la síntesis del documento, expresada como máximo, en dos líneas; sin que se afecte el sentido se puede suprimir artículos, conjunciones y preposiciones.

Ejemplo:

ASUNTO: Informe comisión servicios

Bloque 3. El texto se escribirá a dos interlíneas del asunto. Se utiliza saludo de cortesía y, la despedida y el lema o eslogan, son opcionales.

Bloque 4. Al margen izquierdo se escriben los datos del firmante, la firma rúbrica y líneas especiales

Bloque 4: en él se escribe la despedida, los datos del firmante, la firma y las líneas especiales; este bloque debe constar únicamente en la última página del documento.

d. Zona 3.

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

e. Zona 4.

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

e.1 Los datos de la entidad remitente pueden ser la dirección, apartado, teléfono, dirección electrónica de correo, página Web, ciudad, país y demás datos de la entidad.

e.2 La numeración de la o las páginas es obligatoria; debe ir al margen inferior derecho de cada página en la zona 4. Se escribirá el número de orden de la página seguido del número total de páginas y utilizando un elemento de separación apropiado:

Ejemplo:

1 de 3

1/3

1/1

e.3 Márgenes: los márgenes son áreas en blanco que ocupan los costados del documento.

Lateral izquierdo mínimo 4 cm

Lateral derecho entre 2,5 cm y 3 cm

Aspectos generales del memorando y del memorando circular.

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

a.1 Se puede elaborar memorandos utilizando el tamaño de papel formato A5, respetando la estructura de zonas pero reduciéndolas a escala 1:2.

a.2 En la zona 4 no es necesario que consten los datos de la entidad remitente.

Requisitos de las circulares

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

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

a. Código de referencia: la codificación debe ser única para cada unidad administrativa, unidad de gestión u oficina; está formado por las siglas o el acrónimo de la entidad, a continuación las siglas o el acrónimo de la unidad que elabora el documento, el año de gestión y un número secuencial por cada año. La codificación estará separada con guiones.

a.1. En lugar de la información de la identificación del tipo de documento, es decir: “Circular n°:” o “Circular nro.:”

a.2 el número secuencial institucional, comenzará desde 1 anteponiendo la cantidad de ceros necesarios para cubrir la cantidad de documentos que se espera emitir en el año: por ejemplo 001, que significa que la institución estima emitir

entre 1 y 999 documentos; los memorandos y los memorandos circulares compartirán la misma secuencia.

a.3 debe ir un acrónimo del tipo de documento como parte de la codificación, es decir “C” para circulares.

Ejemplo:

Circular no: CACCI-DF-2015-001-C

a.4 El nombre de la ciudad de origen y la fecha de envío, se escriben debajo y a una interlínea del código de referencia y en forma completa, en el siguiente orden:

Ejemplo:

Latacunga, 09 de enero de 2015

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

a. Línea del asunto. Constituye la síntesis del tema del memorando o del memorando circular, expresada como máximo en dos líneas -sin afectar el sentido se puede suprimir artículos, conjunciones y preposiciones- y debe ser precedida por la palabra “Asunto”, seguida de dos puntos (:). Se sitúa a dos interlíneas del dato de la fecha.

Ejemplo:

Asunto: Uso de uniformes.

b. Datos del destinatario. Se dirige en forma general indicando el tratamiento, el nombre del grupo de personas a quienes se dirige la circular, el nombre de la entidad a la que se dirige y el lugar (ubicación geográfica); se escribe a tres interlíneas luego de la línea del asunto y se listará uno debajo del otro.

b.1 Modos de escritura de los datos del destinatario.

b.1.1 Tratamiento y/o título académico. Con mayúscula la primera letra y el resto minúsculas. Se puede combinar el tratamiento con el título académico, en español.

Ejemplos:

Señores

Señoras

Señores Ingenieros

b.1.2 Nombre del grupo de personas. Se ubica en la siguiente línea. Se escribe un nombre representativo del grupo de personas a quien se dirige el documento; la primera letra se escribe en mayúscula y el resto de letras en minúsculas. No se utiliza negrilla.

Ejemplo:

Señores Funcionarios

b.1.3 Empresa o entidad. Empresa o entidad. Se escribe en la línea siguiente en negrilla, con la denominación más ampliamente conocida, es decir, la razón social, con o sin la sigla o acrónimo, separados por un guion, de la siguiente manera:

Ejemplo:

Señores

Socios Ahorristas

COOPERATIVA 29 DE FEBRERO

Bloque 3. Se escribe el saludo de cortesía, el texto del documento y la despedida, al margen izquierdo.

Ejemplos:

De mi consideración:

Señora Ministra: Señor Ingeniero:

De mis consideraciones:

Señores Ministros:

a. El saludo se escribe a dos interlíneas después del bloque 2, a continuación de los datos del destinatario. El saludo de cortesía y la despedida son opcionales.

Bloque 4. Al margen izquierdo se escriben los datos del firmante, la firma, rúbrica y líneas especiales.

Datos del firmante. Se sitúa de tres a seis interlíneas de la despedida; se escribe al comienzo la abreviatura del título seguida de nombres y apellidos con la primera letra de cada nombre en mayúscula y el resto en letras minúsculas. El cargo se escribe en la línea siguiente, con negrillas y mayúsculas sostenidas. En caso de que el firmante tenga un grado militar se escribirán nombres y apellidos con la primera letra en mayúsculas y el resto en letras minúsculas, debajo se escribirá el grado militar, y en la línea siguiente, el cargo con negrilla y mayúsculas sostenidas.

c.1 El funcionario responsable firma y rubrica encima de los nombres y apellidos.

Ejemplo:

Atentamente,

Sr. Andrés Hurtado R.

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Aspectos generales de la Circular

d.1 Para documentos impresos, cuando el texto del documento ocupe más de una página, el firmante debe rubricar abreviadamente debajo del último renglón limitando lo escrito en cada página, con el fin de proteger la integridad de la información y la firma del documento.

d.2 Todas las páginas del oficio y del oficio circular deben tener impreso los datos de la entidad.

d.3 Todo circular debe ser elaborado en papel formato A4, y debe tener el gramaje adecuado, según la tecnología de impresión que se utilice. La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser los mismos en todas las hojas.

d.4 Si el documento contiene más de una página, el siguiente párrafo del texto, a partir de la segunda página se inicia a dos interlíneas del bloque 1 (código del documento, lugar y fecha)

d.5 La última página debe contener, como mínimo, el párrafo final del texto o parte de éste antes de la despedida.

d.6 La redacción de los oficios y de los oficios circulares debe respetar las reglas de gramática, sintaxis y ortografía de la Lengua Española.

d.7 El tipo y el tamaño de la letra deben facilitar la lectura del texto. Se sugiere utilizar como tipo de letra Arial, entre 10 a 12 puntos o tipografías similares.

1.3.4 Redacción Comercial

Definición de redacción comercial

HERNÁNDEZ, Ana Clara (2012) Menciona que redacción comercial “la tarea que lleva a cabo un redactor cuando crea un texto que tiene como fin promover la venta de un producto o de un servicio Es el proceso y el resultado de redactar (plasmear algo por escrito). El término también se utiliza para nombrar al espacio físico en el que se redacta y al equipo de periodistas que se dedica a escribir para una determinada publicación.” Pág. 6

Argumentado el criterio de la autora, indicamos que la redacción comercial él es arte de escribir bien, con la utilización correcta de los signos de puntuación, un lenguaje adecuado y sin redundancia de palabras inútiles, ya que un documento bien redactado es la carta de presentación de cualquier persona o instituciones.

SANVE, Thaly. (2011) Manifiesta que redacción comercial “es la habilidad para redactar comunicaciones comerciales, respetando las normas básicas de la redacción porque está en juego la imagen de la empresa. Es un conjunto de documentos que se cruzan entre sí los profesionales u hombres de negocios para tratar asuntos relativos a su trabajo o actividad comercial. El secreto de una buena redacción es conseguir propuestas sencillas y que el mensaje sea claro.” Pág.3

Redacción comercial. Para las tesis es el proceso de saber redactar de una forma correcta y coherente y plasmarlo en una hoja para que las demás personas puedan dar lectura de la misma, así ayudar a mejorar el conocimiento intelectual de forma correcta con el único fin de informar de una manera adecuada.

Importancia de la redacción comercial

En la redacción se ha realizado diferentes cambios como son la eliminación de las palabras rebuscadas que solo distorsionan la información, hoy en día las palabras que se utilizan al momento de redactar son de forma correcta y concisa, en la misma se expresa la educación cortesía y sobre todo profesionalismo ya que es una de las forma escrita dar a conocer nuestra carta de presentación y la imagen corporativa.

Características de la redacción comercial.

RODRÍGUEZ, Manuela M. (2010) las características de la redacción son:

Claridad. Todos los textos comerciales deben ser claros. Hay que evitar la ambigüedad que proporcionan las fórmulas vagas e imprecisas. El texto tiene que estar redactado de tal manera que sólo se pueda interpretar en un sentido, y que su lectura se pueda realizar con facilidad gracias al orden en la exposición del asunto o asuntos de que se trata. No se deben usar palabras rebuscadas, ni tampoco abusar de tecnicismos innecesarios, excesivas abreviaturas, siglas, ni palabras extranjeras.

Precisión. Al redactar un texto comercial, se deben emplear frases cortas y sencillas, pero siempre con sentido completo, abordando el asunto que se va a tratar de una manera directa, evitando los rodeos y las repeticiones. La carta comercial debe ser concisa, pero no incompleta

Agilidad. La agilidad en la redacción sirve para que el escrito sea leído con mayor facilidad y rapidez, de tal manera que el asunto quede expuesto con orden y claridad.

Persuasión. Hay que tener presente en todo momento lo que se va a decir, cómo y a quién se va a dirigir el escrito: mostrando interés por el lector, evitando el lenguaje demasiado directo o efusivo y manteniendo siempre un tono correcto que sea de interés para el que recibe la comunicación.

Prudencia. El lenguaje empleado en la redacción comercial debe mantenerse siempre dentro de los cauces de la prudencia y de la cortesía. Incluso en el caso de las reclamaciones, éstas se realizarán de una manera enérgica, pero cortés. Págs. 13-15

Para las tesis las características de la redacción comercial son fundamentales para empezar la redacción de un documento, ya que escribir no solo consiste en sentarse frente al computador, también consiste en ; conocer el tema que necesita transmitir, un vocabulario adecuado, una excelente conexión, claridad, precisión y prudencia entre párrafos.

Técnicas para una buena redacción comercial

Los autores AMAYA, Rodrigo & APARICIO, Wendy en su artículo Técnicas para una buena Redacción (2010), comentan que: “Redactar no es cuestión de sentarse frente a un computador o una página en blanco y hacer una lluvia caótica de ideas sin sentido. La presencia de un texto no radica en la erudición, la retórica, la verborrea o la complejidad de las palabras. Pág. 42

Para ello hay que tomar en cuenta lo siguiente:

- 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.

Cada uno de las técnicas mencionadas por el autor son esenciales para redactar todo tipo de documento comercial y administrativo de manera efectiva, transmitir un mensaje claro sin redundancia de palabras inútiles, respetando los signos de puntuación, utilizando frases adecuadas, permitiendo esto a que el mensaje enviado se entendido fácilmente por el receptor.

Estilos de la carta comercial.

Según **MONTT, Manuel (2010)**, Indican que: los estilos más frecuentes encontrados en la correspondencia comercial son:

Bloque extremo: alinea al margen izquierda todos los renglones, incluidos fechas saludos, despedida, firma y sello del emisor.

Estilo bloque: se comienza escribiendo la fecha en el centro horizontal de la página, la dirección interior o referencia del destinatario se escribe al margen izquierdo; el resto de los párrafos siguen esa misma alineación, pero a despedida y firma, a la derecha; solo las señales de identificación quedan a la izquierda.

Estilo semibloque: fecha despedida y firma, se escriben en el centro horizontal de la página y los párrafos sangrados a cinco o diez espacios. Pág. 367.

Los estilos de redacción comercial son uno de los componentes más importantes que se debe tomar en cuenta al momento de empezar a escribir, mediante los estilos de redacción se demuestra cuán actualizados están las/os secretarías/os en la elaboración de documentos administrativos, ya que los mismos son la carta de presentación es decir la imagen personal y empresarial.

Reglas básicas de ortografía para la redacción comercial

Entre ellas tenemos los siguientes:

Ortografía

ÁLVAREZ, Víctor. (2010). Manifiesta que la palabra “ortografía proviene del griego ortos (“correcto”) y grafos (“grabar/escribir”); significa, por lo tanto, “escritura correcta”. La ortografía es el conjunto de normas de la lengua que regula la escritura. Actualmente, cuando los sistemas comunicativos y de información en el nivel mundial han alcanzado su máximo desarrollo, es muy importante que la persona se exprese con mensajes claros, precisos y correctamente escritos”. Pág. 65.

La ortografía es una norma la cual nos permite escribir de manera correcta, teniendo en cuenta cada uno de la reglas ortográficas; ya que, un mensaje bien escrito que cumplan con las reglas ortográficas es relevante y el mensaje es claro sin dar lugar a malas interpretaciones.

La Real Academies Española (RAE) (2010) manifiesta que, las reglas básicas para una buena redacción son:

Signos de puntuación

SÁNCHEZ, Arsenio. Santa Fe, (2008), indica que: el uso adecuado de los “signos de puntuación en cualquier texto es primordial porque mediante el mismo nos permite redactar de una manera adecuada y que la información plasmada sea comprendida en su totalidad”.

Cabe recalcar que los signos de puntuación son esenciales en cualquier texto mismo que, facilita al mejor entendimiento y comprensión del receptor del mensaje o de la información escrita.

A continuación se enlistan los signos:

El punto [.]. Es un signo que indica pausa breve, también es un signo que se usa al final de una oración, párrafo y entre otros textos. Además se pone la como después de las abreviaturas.

Punto seguido [.]. Marca la mayor pausa sintáctica, además tiene la función de separar diferentes frases u oraciones contenidas dentro de un párrafo.

Dos Punto [:] Se lo utiliza antes de citar, mencionar, resumir o enumerar cualquier elemento.

Punto y coma [;] Se usa cuando enumeramos los diversos incisos de un escrito legal, técnico, científico, entre otros. También se lo utiliza antes de las adversativas (pero, aunque, sin embargo, entre otros).

Puntos suspensivos [...] Se indica puntos suspensivos cuando lo que se escribe a continuación se relaciona estrechamente con lo que se había mencionado antes.

Punto y aparte [.] Se usa cuando lo que se dice a continuación se refiera a algo diferente de lo que se dijo anteriormente.

La coma [,] Se usa la coma para separar todos los elementos de una serie de nombres, adjetivos o verbos y oraciones breves que aparecen seguidas.

El paréntesis [()] Se lo utiliza para intercalar una observación de carácter explicativo, o para añadir información complementaria.

Interrogantes [¿?] Se lo utiliza en oraciones o palabras de carácter interrogativo, (para preguntas).

Exclamaciones [¡ !] Se lo utiliza para realizar admiraciones.

Comillas [“”]. Se emplean para dar un sentido irónico al texto, también se utiliza en títulos de obras como: piezas musicales, obras de teatro, poemas y artículos de periódicos y revistas. Págs. 236-282

Cada uno de los signos mencionados por el autor son importante, argumentado a la opinión del autor se puede decir que todo signo es primordial al momento de elaborar un documento, puesto que los mismos dan sentido, importancia y relevancia al mensaje escrito.

Documentos administrativos.

Definición.

Según MOLINA, María (2014) dice que, “es la actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de dichos actos”. Pág.85

Para las tesis las documentos administrativos son los medios de comunicación efectiva entre instituciones, dependencias de la misma en la cual se redacta la información solicitada y la misma debe cumplir con las técnicas y normas de redacción; además, un documento es la constancia de la actividad realizada tanto internas como externas de la institución financiera.

Clasificación de los documentos administrativos.

TARODO P, Carlos. (2012) Comunicación empresarial y atención al cliente. España: RA-MA Editorial, 2014. Dice que “los elementos de la comunicación escrita son” Págs. 62-65:

Comunicaciones oficiales o formales: son aquellos documentos escritos que se origina como constancia de las relaciones entre particulares, ya sean personas naturales o jurídicas y al Administración Publica, ya sea la Administración General del Estado, entre estos documentos tenemos los siguientes:

- Instancia
- Declaraciones
- Oficios
- Certificados

Comunicaciones internas: son aquellos documentos que se utilizan en el día a día de la empresa, entre estos tenemos los siguientes.

- Aviso
- Acta
- Circular
- Certificado
- Memorando
- Oficio circular
- Oficio

Clasificación y definición de los documentos administrativos

Acta

Según NÚÑEZ, Manuel (2011) manifiesta que “un acta es un documento cuyo propósito es dejar constancia escrita de lo tratado en una reunión y de los acuerdos alcanzados. La redacción del acta corre a cargo de una persona que actúa como secretario de la reunión y la firma su presidente”. Pág. 191.

Acotando a lo que el autor menciona del acta, también, se puede definir que un acta es un documento bien redactado en el cual se pactan acuerdos que se llevan en una sección, mismo que es redactado y leído por la secretaria de la institución.

Elaboración del acta

Durante o antes la reunión, el secretario/a va tomando nota de los aspectos más importantes para elaborar el acta y, generalmente, la redacta al final de la reunión,

o poco tiempo después. A veces se registran los detalles mediante una grabadora, o un experto en taquigrafía. Por lo general, las actas no deben ser demasiado extensas para lo cual deben concentrarse en las cuestiones importantes (acuerdos) y casi nunca son actas literales que recogen todo lo comentado.

Oficio

De carácter oficial que se utiliza para establecer comunicación entre las instituciones estatales y particulares, también el oficio es un documento protocolar que vincula, en especial a las autoridades de más alta jerarquía.

Su finalidad

Se usa con la finalidad de:

- Informar,
- Comunicar disposiciones,
- Invitar,
- Colaboración,
- Agradecimiento.

Área de difusión.

Se lo debe expandir en las siguientes áreas:

- a) **Área Externo:** es decir, fuera de una institución, se establece comunicación con personas ajenas a la entidad, especialmente con aquellos que ocupan cargos directivos.
- b) **Área Interno:** dentro de ella, se enlazan a los que desempeña funciones de dirección dentro de una entidad o institución.

Memorando

Es un documento de comunicación donde la autoridad superior hace alguna advertencia, da órdenes y también rememora hechos que se deben tener en cuenta. Es un documento simplificado de uso muy difundido en los organismos dependientes del estado y en las entidades del sector privado. Es flexible, práctico, breve y directo.

Área de Difusión.

El memorando es un documento de carácter interno, porque solamente se difunde dentro de una institución o empresa. Establece comunicación entre todos los trabajadores de una institución o empresa, al margen de su nivel o jerarquía, por la aplicación de los principios de simplificación administrativa y racionalización de recursos.

Características de un memorando.

Las características del memorando son las siguientes:

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

Certificado

Es un documento que contiene la información o acreditación de un hecho real y que ha sido previamente comprobado o verificado por la persona que lo expide, lo que se dice o afirma del certificado se da por cierto o realizado, que ex Facultad para solicitar certificados.

- a) **Las personas que pueden emitir los certificados son:**

- Los miembros de una entidad sobre el reconocimiento de un derecho o la constatación de un hecho
- Las personas naturales capaces mayores de 18 años, o sus representantes legales, que tienen o prueban tener legítimo interés material o moral sobre el hecho cuya certificación solicitan.
- Las autoridades políticas, judiciales y militares competentes, y el superior jerárquico.

Circular.

Es un documento de uso interno que dirige una autoridad superior a todos o aparte de sus subalternos simultáneamente para darle a conocer disposiciones o asuntos internos para que se cumplan a cabalidad.

- a) Los temas a tratar en una circular pueden ser generalmente lo siguiente:
- Movimiento interno de los jefes de la institución
 - Acuerdos o decisiones de la alta jerarquía.
 - Ascensos del personal que elabora en la empresa.

Función.

Sirve para dictar órdenes y también para informar. El mensaje que transmite es específico y de interés general para todos sus destinatarios.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1 CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA “COOPINDEGENA” LTDA.

2.1.1 Reseña histórica

La cooperativa de ahorro y crédito “COOPINDIGENA” Ltda. Es una institución que nace para fortalecer el crecimiento y desarrollo de la provincia y de la sociedad en general, para hallar los problemas financieros y sociales que aquejan la comunidad. Esta institución es conformada por un grupo agricultores, comerciantes y jóvenes visionarios de Chibuleo San Francisco. El cooperativismo es la mejor forma de encontrar solución a nuestros problemas económicos y sociales es a través de la unión, la confianza y la ayuda mutua.

La cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda., es creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No. 014-09 con fecha 05 de junio del 20013, es una sociedad con personería jurídica de derecho, sin fines de lucro y dedicada principalmente a brindar servicios de ahorro y crédito a la sociedad en general. Esta institución nació gracias a la iniciativa de los jóvenes indígenas y mestizos de la parroquia Chibuleo de la provincia de Tungurahua y Picaihua liderado por el Ing. Serafín Maliza, Juan Carlos Chango Telenchana y otros, tras largas conversaciones y análisis deciden por invitar a un grupo de amigos y líderes indígenas de las diferentes comunidades pertenecientes a la Provincia Tungurahua pensando en mejorar las condiciones de vida de nuestras comunidades y el pueblo en general. Es así que se unen las familias, Chango, Pandi, Capuz, Ipiales, Palate, Freire, Llambo, Shulqui, Yucailla, Isalema de Pilahuin y Chibuleo Provincia de

Tungurahua. Se realizó la primera reunión el 14 de julio del año 2012 en la casa del Ing. Serafín Maliza en donde deciden dar inicio al proyecto de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La segunda reunión se realizó el 22 de julio en donde se recibe el asesoramiento necesario y contratar los servicios profesionales del Dr. Luis Chiluisa, hasta que el 28 de abril del mismo año se acordó poner una cantidad de dinero con la finalidad de disponer un capital de inicio y formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, estos fondos fueron depositados en la Cooperativa San Francisco a nombre de Serafín Maliza Gerente Provisional. Al transcurrir el tiempo para cada uno fue una dura tarea de buscar el nombre de una nueva institución, seleccionando algunos nombres y optando por COOPINDIGENA, momento en que se inicia los trámites pertinentes con el asesoramiento del Dr. Luis Chiluisa, llegando así a cristalizar nuestro sueño de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, abriendo sus puertas un domingo 29 de agosto del año 2012 en la ciudad de Latacunga.

Hoy somos identidad financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, administrada por jóvenes conocedores de cooperativismo que han adquirido experiencia en instituciones que tienen aceptación social, como es; Mushuk Runa, Cooperativa Ambato, Cooperativa Chibuleo, Banco Solidaria. Para realizar intermediación Financiera con el pueblo en general, con el propósito de reactivar la micro economía del campo y la ciudad, contamos con personal calificado y de amplia experiencia en manejo de micro créditos.

Para ayudar al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo de un Socio ni de la Comunidad, sino de toda la Provincia y del Centro del País, constituyéndose en el motor de la economía solidaria.

2.1.2. Ubicación Geográfica



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., se encuentra localizada en:

País: Ecuador

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Latacunga

Dirección: Avenida 5 de Junio 6-74 y Amazonas

Gerente: Ing. Serafín Maliza

Teléfono: 03-2-808-703

2.1.3 Misión

COOPINDIGENA es, una cooperativa que se dedica a servir y contribuir con el desarrollo y fortalecimiento de las actividades emprendedoras los asociados, mediante la administración de los recursos financieros de los socios a través de captaciones y concesión de créditos oportunos, para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y socios.

2.1.4 Visión

Ser una cooperativa reconocida e innovadora con servicios financieros, alcanzar en el mediano plazo un sitio de prestigio en el mercado local y nacional demostrando seguridad, solidez y confianza.

2.1.5 Valores

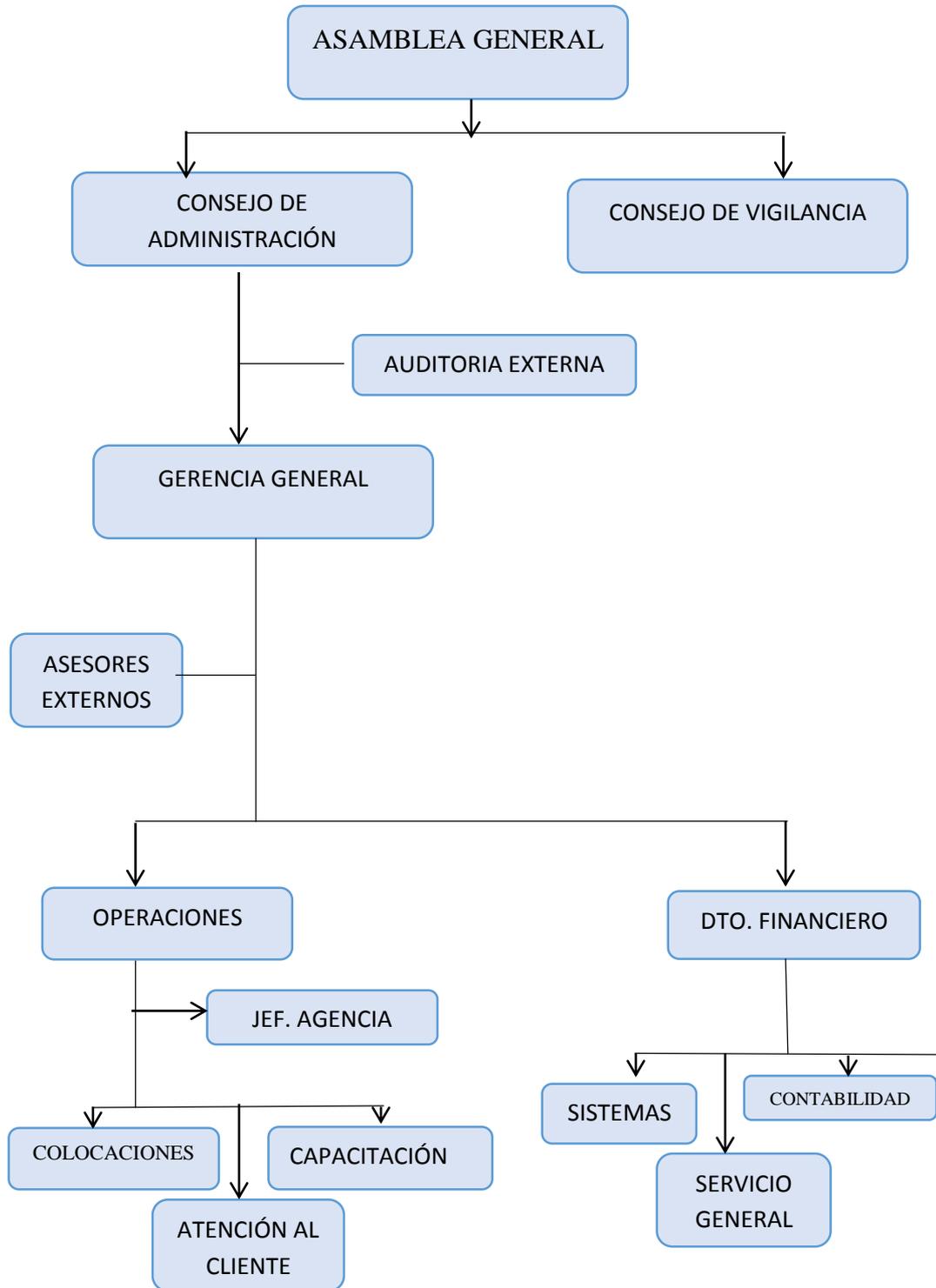
- Honestidad
- Seriedad
- Transparencia
- Trabajo en equipo y
- Reglas claras

2.1.6 Políticas de calidad

- Trabajamos en confianza para satisfacer sus necesidades y expectativas para lo cual tenemos reglas claras.
- Mejoramos día a día nuestros servicios.
- Apoyamos a micro empresas y sector productivo.
- Fortalecemos nuestros servicios financieros.

2.1.7 Análisis de la infraestructura tecnológica de la institución.

GRÁFICO N° 2
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Copindigena” Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

2.1.8 Análisis FODA, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda.

**TABLA N° 1
MATRIZ FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“COOINDIGENA” LTDA.**

FORTALEZA	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas estrategias con otras entidades financieras. • Compromiso, experiencia y solidez entre nuestros socios. • Manejo adecuado de la cartera de clientes. • Cumplimiento de las reglas de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes registrados en la central de riegos. • Escasa participación en programas de apoyo cooperativo. • Exceso del porcentaje de los intereses. • Reducción de socios debido a la competencia.
OPORTUNIDAD	DEBILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad en la aprobación de créditos a través de SBS. • Participación de la Red Financiera Rural. • Incremento de la demanda de microcrédito en el país. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación para sus empleados. • Alto nivel de morosidad. • Bajo nivel de socios activos. • Falta de estrategias de publicidad.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Copindigena” Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

2.2 DISEÑO METODOLÓGICO.

2.2.1 Métodos de Investigación

Los métodos en los que se apoyará esta investigación para alcanzar a una conclusión mediante el cual se observará las técnicas y procesos de resolución de problemas y se podrá finalizar con los objetivos propuestos, son los siguientes:

- **Método Inductivo**

Ese método permitirá desarrollar la investigación a partir de hechos y realidades particulares finalizando a cumplir con información general de la investigación de esta manera se puede analizar y ampliar información del problema permitiendo mejorar y analizar los resultados.

- **Método Teórico**

El presente trabajo de investigación es de método teórico, por medio del mismo se informa que contiene definiciones teóricas relacionadas con el mismo tema, facilitando el entendimiento del contenido y el origen de las categorizaciones.

2.2.2 Tipos de Investigación

- **Tipo Descriptivo**

Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo, la que permitirá detallar y describir situaciones o fenómenos reales que ocurren en el universo de estudio, buscando especificar los errores, falencias y el desconocimiento de las actualizaciones vigentes en la redacción de documentos administrativos por parte del personal de la Cooperativa que integran el campo de investigación.

El estudio descriptivo nos facilitó a la recopilada de información a través de un análisis minucioso en el cual se detectaron falencias y debilidades que posee el personal administrativos de la entidad financiera en la estructura redacción y presentación de los documentos administrativos, lo que dio paso al desarrollo del tema de tesis planteado la misma que cuenta con las normas y procedimientos vigentes en la redacción de documentos administrativa y será de total beneficios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena” Ltda.

- **Tipo no experimental**

En cuanto al tipo no experimental que se aplicará en la investigación certifica apreciar el fenómeno tal y cual es con la respectiva descripción y análisis de cada una de ellas, observando el la necesidad que posee el personal administrativo la institución financiera, es indispensable conocer que no se tendrá el control directo sobre las variables, debido a que no podremos manipularlas a nuestra conveniencia.

2.2.3 Técnicas de Investigación.

Para esta tesis se maneja algunas técnicas que permitirá la recopilación de información real para llegar a la finalización del tema propuesto. A continuación se detallan las siguientes técnicas.

- **Observación:** Es una técnica en la cual permite al investigador detectar personalmente los hechos o fenómenos reales que se presenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena” para posteriormente tomar una solución.
- **Encuesta:** Esta técnica es un estudio en el cual se logra adquirir información mediante los puntos de vista de los encuestados, sobre las falencias halladas en la entidad financiera, este método se aplicara a todos los miembros y empleados que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena” Ltda., para luego realizar un análisis estadístico.

- **Entrevista:** Es una técnica para recoger información mediante un diálogo directo entre los directivos principales de una institución, este método será aplicado al gerente general y los jefes de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena” Ltda.

2.2.4 Instrumentos

En esta investigación se utilizará los siguientes instrumentos:

- **Ficha de observación:** instrumento mediante el cual se recopila datos a través de la observación que se realiza al personal administrativo de la Cooperativa en este instrumento se coloca información relevante para el análisis.
- **Cuestionario de preguntas:** es un proceso que permite visualizar detalladamente los datos del problema que se manifiesta en la institución financiera de tal manera que se logre la recopilación de información real del problema.
- **Guía de preguntas:** es un instrumento que permite visualizar de forma real y general la información de los hechos que se presentan en la institución financiera en el cual se realizó la investigación, aquí se aplica la entrevista.

2.2.5 Diseño de la Investigación.

En esta investigación se aplicó el diseño descriptivo, por medio del mismo se logra la observación de los documentos administrativos, se llevó a cabo la interpretación y el análisis de los mismos, por lo cual fue necesario conocer las norma,

procedimientos para elaborar los documentos de la comunicación escrita siendo estos las alternativas para continuar con el objetivo del proyecto.

2.2.6 Unidad de estudio.

Población

Para esta investigación se empleó el total del universo debido que la empresa está conformada por 14 personas, entre ellos el personal administrativo, Gerente General y Jefes de Agencias., se trabajará con el total del grupo, siendo los involucrados que aportarán para el desarrollo de la investigación.

TABLA N° 2
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO "COOPINDIGENA" LTDA.

Personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPINDIGENA" Ltda.	CANTIDAD
Gerente	1
Jefes de Agencia	2
Asesor de Crédito	3
Secretarias	3
Cajeras	3
Contador	1
Archivista	1
TOTAL	14

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

Muestra.

La presente investigación se trabajará con el total de la población, que está conformada por 14 personas de la Cooperativa "COOPINDIGENA" Ltda., se

encuestará a 11 personas que conforman el personal administrativo, se entrevistará a 3 personas que son: Gerente General, y Jefes de Agencia, no se calcula el tamaño de la muestra.

2.2.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN RELIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPINDIGEN” LTDA.

Mediante la ficha de observación elaborada se pudo observar que el personal administrativa si manejan los documentos escritos, pero cabe recalcar que los mismo tienen falencias al momento de elaborar los documentos escritos que manejan a diario dentro y fuera de la institución además, los documentos administrativos no cumplen con las normas vigentes establecidas por el ente regulador que es el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), quien está sujeto a emitir los cambios en la elaboración de los documentos administrativos, por lo que la tesis proponen modificar y actualizar los formatos cada uno de los documentos administrativos que se maneja en la institución, en los que se dará mayor relevancia será en los siguiente aspectos fundamentales como son: espacio en márgenes y entre párrafos, encabezado, codificación, pie de página, estilos de redacción, tipos de letra y entre otros elementos primordiales para mejorarán la calidad en la presentación de los documentos escritos.

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPINDIGENA LTDA.

Pregunta N: 1 ¿Qué tipo de documento administrativo conoce usted?

**TABLA N° 3
DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS**

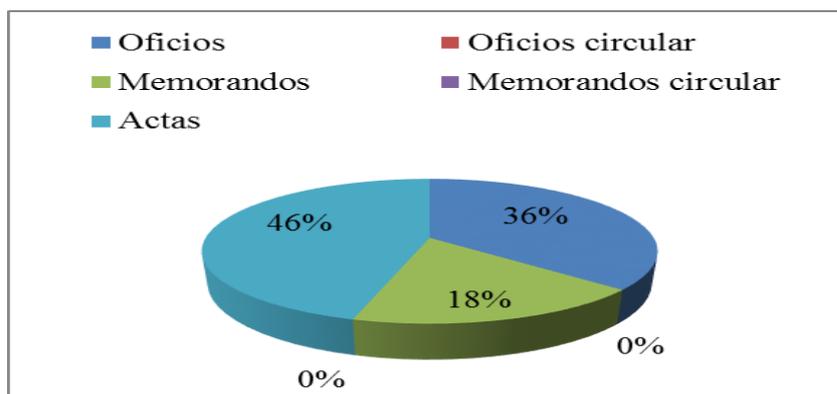
Alternativas	Encuestados	Porcentajes
Oficios	4	36%
Oficios circular	0	0%
Memorandos	2	18%
Memorandos circular	0	0%
Actas	5	46%
Total	11	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

GRAFICO N° 3

¿Documentos administrativos?



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados, se puede verificar que el 46% conocen el acta, el 36% el oficio, el 18% el memorando y el 0% no conocen los memorandos circulares y el oficio circular.

Es evidente que el personal de la cooperativa si conocen los documentos administrativos, así mismo es importante para empezar las comunicaciones escritas tanto interna como externa y mejorar la gestión administrativa.

Pregunta N° 2.- ¿Usted aplica las normas vigentes de redacción al elaborar los documentos administrativos?

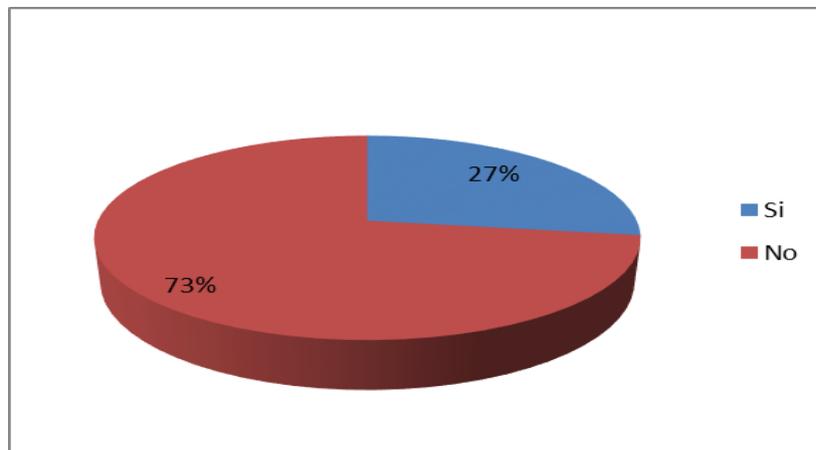
TABLA N° 4
Normas vigentes de redacción de documentos

Alternativas	Encuestados	Porcentajes
Si	3	27%
No	8	73%
Total	11	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

GRAFICO N° 4

Normas vigentes de redacción de documentos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados, se analiza la pregunta que el 73%, es decir, 8 personas mencionaron que no aplican las normas vigentes de redacción, y el 27%, indica que si aplican las normas vigentes de redacción.

El resultado obtenido arroja que el personal administrativo de la cooperativa desconoce de las normas vigentes para la elaboración de los documentos escritos, mismo que no permito mejorar la comunicación escrita y obtener la calidad en la buena presentación de los documentos administrativos.

Pregunta N. 3 ¿Usted conoce a escuchado sobre el Instituto Ecuatoriano de Normalización en la elaboración de documentos administrativos?

TABLA N° 5

Instituto Ecuatoriano de Normalización

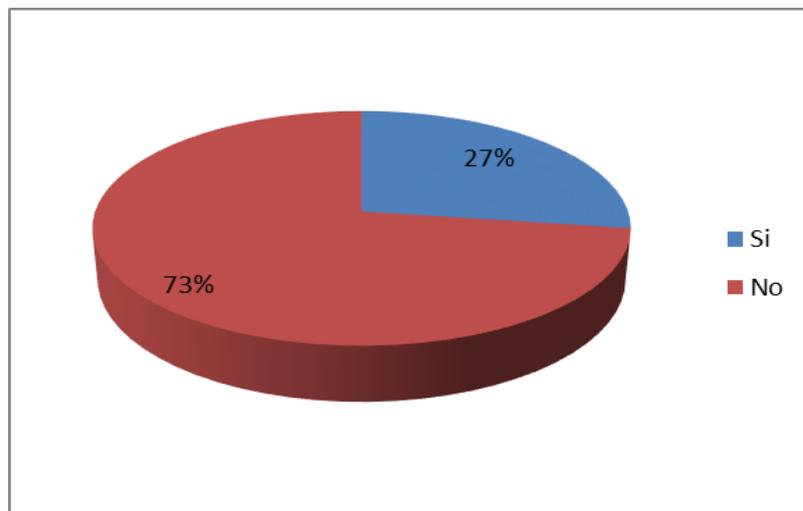
Alternativas	Encuestados	Porcentajes
Si	3	27%
No	8	73%
Total	11	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

GRAFICO N° 5

Instituto Ecuatoriano de Normalización



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 73% del personal administrativo, no conocen lo que es el Instituto Ecuatoriana de Normalización (INEN), para la redacción de documentos administrativos, mientras que el 27%, si conocen el Instituto Ecuatoriana de Normalización (INEN). Como podemos comprobar que un nivel alto de los encuestados no conoce ni han escuchado sobre el Instituto Ecuatoriana de Normalización (INEN), por tal razón el personal administrativo de la Cooperativa tiene un vacío que es necesario cubrir y fortalecer.

Pregunta N°4 ¿Cómo usted redacta y elabora un documento administrativo?

Tabla N° 6

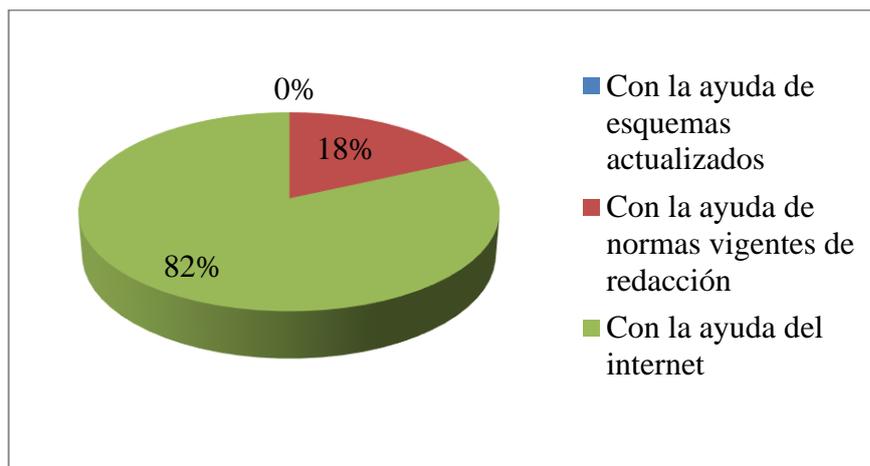
Maneras para la elaboración de documentos administrativos

Alternativas	Encuestados	Porcentajes
Con la ayuda de esquemas actualizados	0	41%
Con la ayuda de normas vigentes de redacción	2	17%
Con la ayuda del internet	9	42%
Total	11	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

Gráfico N° 6

Maneras para la elaboración de documentos administrativos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 82% del personal encuestado, indicaron que elaboran los documentos administrativos con la ayuda del internet, el 18% con la ayuda de normas vigentes y el 18% con esquemas actualizados.

Como se puede observar el personal administrativo no aplican las normas vigentes de redacción, misma que es indispensable para a mejorar la presentación y la calidad del texto en todo documento escrito.

Pregunta N 5. ¿Qué grado de importancia le daría usted a un documento administrativos que cumple con las normas y procedimientos de actualización?

TABLA N° 7

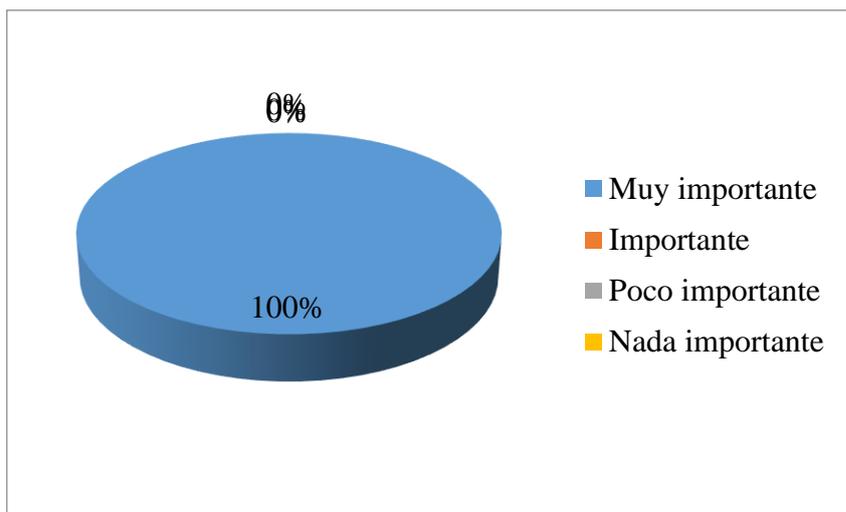
Importancia de documentos administrativos

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy importante	11	100%
Importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: las tesisistas

GRAFICO N° 7

Importancia de los documentos administrativos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% indicaron que los documentos que cumplan con las normas y procedimientos actualizados son muy importantes.

Es evidente la importancia que le da el personal administrativo de la Cooperativa a los documentos que cumplen con las normas y procedimientos para su elaboración, misma que ayuda al cumplimiento efectivo de las actividades secretariales.

Pregunta N°6 ¿Qué aspectos consideraría usted necesario en la redacción de documentos administrativos en la Cooperativa?

TABLA N° 8

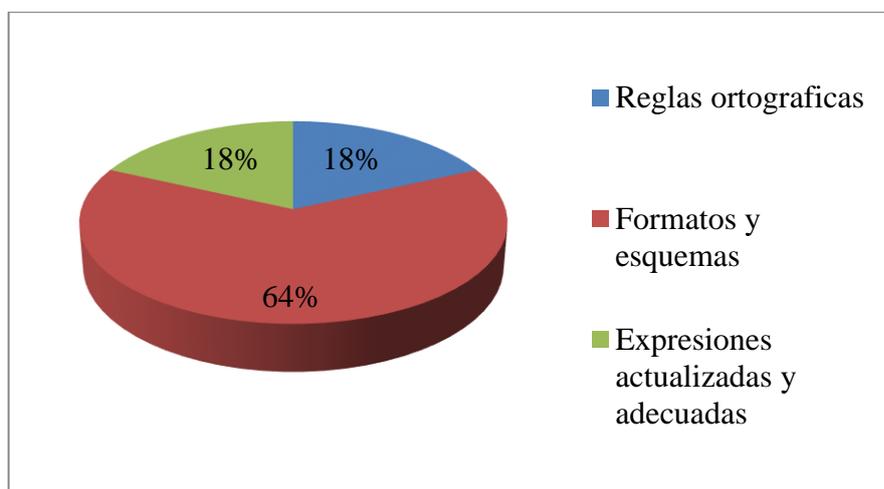
¿Aspectos necesarios de redacción?

Alternativas	Encuestados	Porcentajes
Reglas ortográficas	2	19%
Formatos y esquemas	7	52%
Expresiones actualizadas y adecuadas	2	29%
Total	11	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucía Pullotasig y Silvana Toaquiza

Gráfico N° 8

Aspectos necesarios de redacción



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucía Pullotasig y Silvana Toaquiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

EL 100% de los encuestados, el 64% mencionaron los formatos y esquemas actualizados, el 18% las reglas ortografía y el otro 18% las expresiones actualizadas, dando como resultado y un porcentaje alto los formatos y esquemas actualizados. Las tesisistas consideran que los esquemas y formatos son los indispensables y adecuados para la institución financiera, mismo que ayudarán a mejorar la calidad y la presentación de la comunicación escrita y la imagen institucional.

Pregunta N°7: ¿Usted ha recibido capacitación en actualización para la redacción de documentos administrativos por parte de la institución o por su propia cuenta?

TABLA N°9

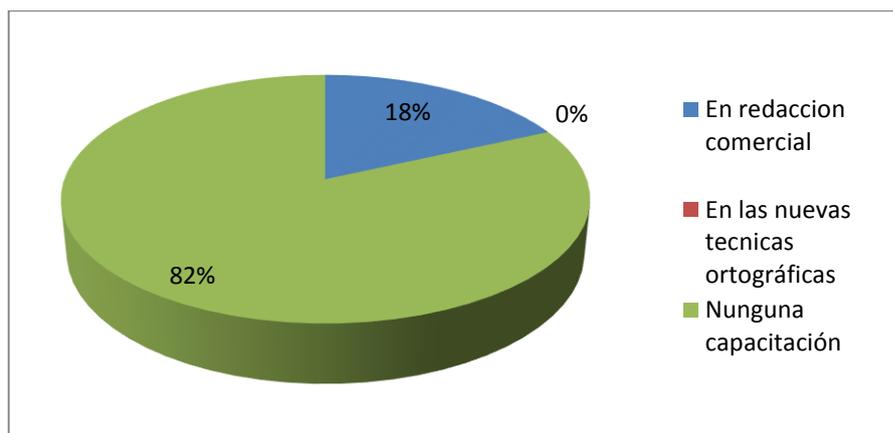
Temas de capacitación para el personal administrativo

Alternativas	Encuestados	Porcentajes
En redacción comercial	2	27%
En las nuevas técnicas ortográficas	0	0%
Ninguna capacitación	9	73%
Total	11	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Copindigena” Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

GRAFICO N°9

Temas de capacitación para el personal administrativo



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Copindigena” Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 82% de un total de 9 personas dicen que, no han recibido ninguna capacitación, el 18% han recibido capacitación en redacción comercial, mientras que, el 0% en las nuevas técnicas de ortografía.

Como se puede evidenciar el porcentaje alto del personal administrativo no ha recibido ninguna capacitación por lo que es importante se lleve a cabo la estructura y el diseño de formatos que cumplan con las normas vigentes para la elaboración de los documentos escritos.

Pregunta N°8 ¿Usted cree que es necesario que el personal administrativo reciba capacitación en actualización de redacción y elaboración de documentos administrativos?

TABLA N° 10

Capacitación al personal administrativo

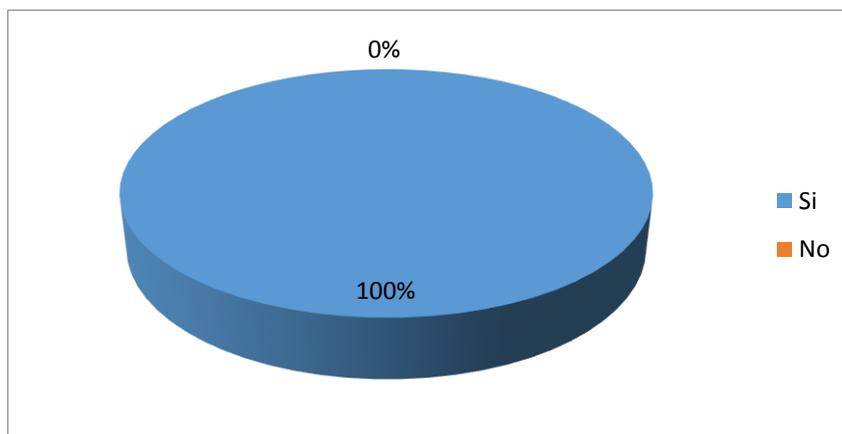
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

GRAFICO N° 10

Capacitación al personal administrativo



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100%, es decir, el total de 11 personas mencionaron que si es necesario que el personal administrativo reciba la capacitación con los esquemas y formatos vigentes.

Es evidente la necesidad que posee el personal administrativo de la Cooperativa en que se efectuó la capacitación de los formatos y esquemas de los documentos administrativas que cumplan con las normas y procedimientos vigentes para su elaboración.

Pregunta N-9 ¿Usted considera que la aplicación de formatos vigentes en la redacción de documentos administrativos ayude a mejorar la comunicación interna y externa?

TABLA N° 11

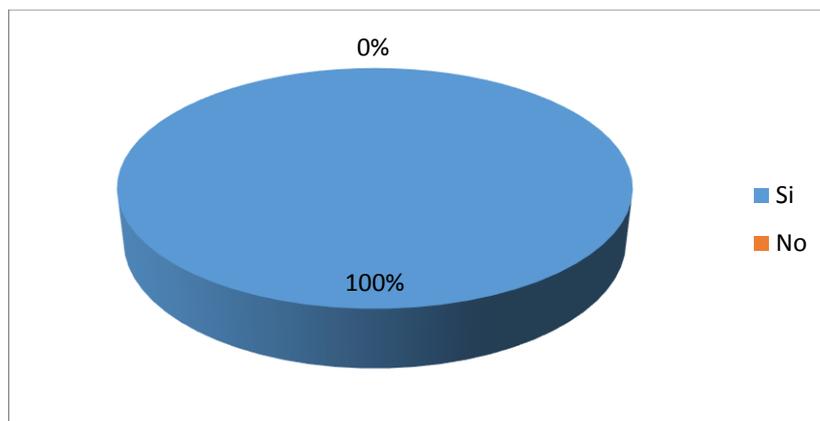
Aplicación de formatos vigentes en la redacción de documentos

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Copindigena” Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

GRAFICO N° 11

Aplicación de formatos vigentes en la redacción de documentos.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Copindigena” Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del universo, es decir 11 personas, determinan que si es factible la implementación de los formatos y esquemas actualizados para la redacción de documentos administrativos, el mismo siendo una guía para elaborar y fortalecer el conocimiento del personal administrativo, en lo que es redacción comercial.

Como podemos demostrar en el gráfico es evidente que el personal administrativo de la Cooperativa si considera indispensable la aplicación de las normas y procedimientos vigentes en los documentos, mismos que, mejoraran su presentación.

Pregunta N°10 ¿Considera usted que se mejorará la gestión administrativa de la Cooperativa, con la aplicación de formatos y esquemas actualizados en la redacción administrativa?

TABLA N°12

Aplicación de formatos y esquemas actualizados

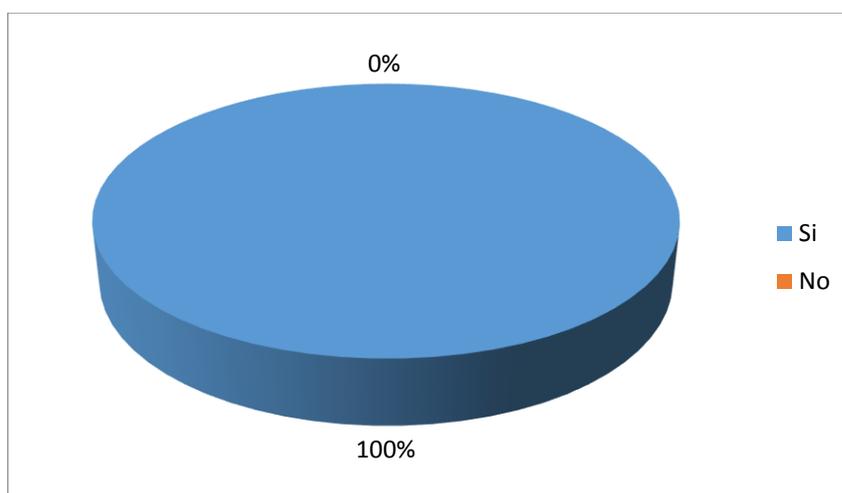
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

GRAFICO N°12

Aplicación de formatos y esquemas actualizados



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de encuestados de un total de 11 personas acuerdan que se lleve a cabo la aplicación de las normas y procedimientos en los formatos y esquemas para la elaboración de documentos administrativos mismos que ayudaran a mejora la gestión administrativa y la comunicación efectiva de la Cooperativa.

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas, el personal administrativos de la Cooperativa determinan que si es factible y viable la aplicación y actualizaciones de las normas, procedimientos para la redacción de documentos administrativos.

2.2.8 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS

Durante el proceso de investigación y la aplicación de las encuestas se ha podido evidenciar las necesidades que atraviesan el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena” Ltda., que van en referencia a la falta de capacitación el mismo sea por falta tiempo, descuido o recursos económicos, además se puede demostrar que el personal administrativo no tiene un conocimiento amplio de la existencia de instituciones públicas que regulan e emiten normas y procedimientos para la elaboración de documentos administrativos, además se pudo observar que en su mayoría el personal está acostumbrado a la utilización de los esquemas y formatos típicos de toda la vida, cabe mencionar que el grupo encuetado esta dispuesto a la aplicación de sugerencias que ayudará al mejoramiento y calidad del proceso administrativo.

Este trabajo de investigación ofrece al personal administrativo de la Cooperativa, formatos y esquemas actualizados mediante la aplicación de normas, procedimientos establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Normas Técnicas para la Elaboración de Documentos Administrativos (INEN) y el Diccionario de la Real Academia Española (RAE).

Con la predisposición que dedicara el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena” los resultados serán positivo y se verán reflejados en los nuevos documentos que el personal redactara, así mismo se aplicarán las normas vigentes para su elaboración dando cumplimiento a lo establecido de los entes reguladores, procurando una mejor presentación e imagen ante el resto de instituciones financieras con la que mantienen comunicación.

Además este cambio incentivará al personal administrativo a la apertura de nuevas relaciones comerciales presentando a la sociedad una buena imagen corporativa, así también con los formatos establecidos se logrará el ahorro de tiempo y recursos, igualmente facilitará la redacción de textos y se alcanzara la calidad en la presentación de los documentos administrativos.

2.2.9 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL (MATRIZ-LATACUNGA) Y JEFES DE AGENCIA (AMBATO Y OTAVALO) DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPINDIGENA”

Luego de aplicar la entrevista al Gerente General y los Jefes de Agencias de las sucursales de Ambato y Otavalo de la Cooperativa “COOPINDIGENA” Ltda., se ha realizado un análisis minucioso, mediante el mismo se ha visto la necesidad y el gran interés que muestran el Gerente General y los Jefes de Agencias, en mejorar la calidad de la comunicación escrita y de esa manera proporcionar la información adecuada para garantizar la gestión administrativa de la misma, a través de esta información se pudo evidenciar que si es factible la implementación de formatos y esquemas actualizados de cada uno de los documentos administrativos con el fin de pulir la calidad en la redacción comercial y mejora la presentación de cada uno de los documentos, mismos que, contendrán las actualizaciones que proporcionan los entes reguladores.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

TEMA: ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DE NORMAS, PROCEDIMIENTOS PARA LA REDACCIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPINDIGENA” LTDA.

3.1 DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EJECUTORA: Universidad Técnica de Cotopaxi.

DIRECTOS: Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda.

INDIRECTOS: Clientes Internos – Externos.

PROVINCIAS: Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo.

UBICACIÓN: La “Matriz”, Av. 5 de Junio, y Amazonas, sector el “Salto”
Latacunga

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN: diez meses

EQUIPOS RESPONSABLES: Nelly Lucía Pullotasig Pumashunta, Jenny Silvana Taquiza Guaña.

3.2 ANTECEDENTES

El tema de tesis ha sido elaborado con el fin de mejorar la calidad en la redacción y presentación de los documentos administrativos a si mismo cumplir con la misión, visión, objetivos valores y políticas que constituye la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” uno de los aspectos más importantes que existe en las instituciones financiera es la imagen corporativa, mediante el mismo se logra un enfoque generalizado y de calidad al público, por esa razón se pretende que los documentos administrativos deben ser analizados y actualizados con el fin de cumplir con las normas y procedimientos de calidad vigentes para los mismos.

La presentación de documentos administrativos que se genera en la institución financiera debe estar regidos a normas y procedimientos actualizados según las normas vigentes para la redacción y elaboración de los mismos, de esta manera se mejorará la presentación de los documentos y la comunicación escrita será efectiva y de calidad.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGEN” Ltda., debe mejorar la calidad en la redacción y presentación de los documentos administrativos, de tal manera que se logre la excelencia en la comunicación y el mejoramiento de la gestión administrativa.

3.3 JUSTIFICACIÓN

El presenta investigación surge como un inquietud de las estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, hemos palpado la necesidad que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda. En mejorar la calidad de redacción y sobre el desconocimiento que el personal administrativo posee sobres las actualizaciones de normas y procedimientos en la elaboración y redacción de los documentos administrativos.

La aplicación de las normas y procedimientos en los documentos administrativos estará sujeta a las necesidades del personal administrativo de la institución financiera, beneficiará al área administrativa de la Cooperativa, con los esquemas y formatos actualizados de los documentos si aplicarán las reglas efectivas para la redacción de contenidos, mismo que mejorara su calidad en la elaboración y presentación de los documentos, así se lograr la perfección en la comunicación escrita tanto interna como externa de la Cooperativa de la misma manera se agilizará la gestión administrativos de la institución financiera.

Es fundamental que en la redacción y elaboración de los documentos administrativos, se constituya en uno de los factores más importantes de consulta al momento de elaborar la documentación, cuyo objetivo es plasmar las normas, procedimientos que se ha dado en las actualizaciones vigentes en la elaboración y redacción de documentos administrativos.

3.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1 Objetivo General

Actualizar y aplicar los formatos y esquemas; para mejorar la calidad en la redacción, presentación de los documentos administrativos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda.

3.4.2 Objetivos Específicos

- Presentar las condiciones actuales del conocimiento de los documentos administrativos que utiliza la Cooperativa de Ahorro.
- Aplicar las normas, procedimientos vigentes en la redacción comercial de la Cooperativa.
- Cumplir con los normativos de los entes reguladores para la elaboración y redacción comercial Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda.

4. PROPUESTA

La información recopilada mediante la aplicación de las técnicas de investigación y el resultado del análisis fueron los fundamentales para comenzar con el diseño de la propuesta, y el tema de investigación que consiste en; la aplicación y actualización de las normas y procedimientos de los documentos administrativos.

Para lo cual la presente tesis se encuentra dirigida para al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena” Ltda., con la finalidad y haciendo hincapié que los formatos serán de considerable ayuda para el personal administrativo de la institución con el fin de ahorrar tiempo y recursos económicos, logrando más habilidad para llenar cada uno de los documentos con información necesario, y verás a los diferentes departamentos internos y a otras instituciones externas.

4.1 Documentos Actuales que maneja el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena”

En la actualidad el personal administrativo se basa en formatos antiguos, en mucho de los casos publicados en el internet dejando a un lado las normas vigentes para redacción en este punto cabe recalcar que aquí nace nuestro tema de investigación, de aplicar y actualizad los esquemas, formatos que cumplan con las normas vigentes en la redacción administrativa, que emiten los entes reguladores.

El personal administrativo de la Cooperativa “COOPINDIGENA” Ltda. Al elaborar un documento no utiliza encabezado, ni pie de página, codificación de los mismos, identificador de los departamentos administrativos que posee la misma, además se ha identificado que no cumplen con los estilos de redacción vigente además los espacios no son los adecuados.

A continuación se detallaran los documentos administrativos actuales que se maneja para la comunicación escrita interna y externa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena”

Formato N°1 Memorando

Ambato 13-03-2010

DE: (Gerente)
Serafin Maliza

PARA: ()

- Alfonso Ainaguano

Reciba un cordial saludo y ala ves deseándole éxito en cada una de las funciones que ustedes realizan

La presente tiene la finalidad de informar lo siguiente, por lo ocurrido el día martes 13 de Abril del 2010, es penoso que por irresponsble de una persona la Cooperativa Tenga una mala imagen institucional, por lo tanto el cargo que va desempeñar desde hoy en adelante es la seguridad de la cooperativa, a si mismo queda sancionado con 30 % del sueldo.

Actividad a cumplir .

- Responsable de la llave
- Hora de entrada 7:45 Am
- Hora de apertura 7.55 Am
- Salida cuando cuadre la cajera
- Recibir la mota en perfectas condiciones
- Tener toda la oficina Limpia y todo en orden en toda la jornada de trabajo
- Los días Sábados realizar (caja)


Serafin Maliza
GERENTE COAC COOPINDIGENA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito” Copindigena” Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

Formato N°2
Certificado

Latacunga, a 27 de abril de 2015

CERTIFICACIÓN

Señores

U.T.C

De nuestra consideración:

En atención a su requerimiento, La Cooperativa de Ahorro Crédito Coopindigena Ltda. Certifica en debida forma que las Srtas., Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza han presentado una solicitud para desarrollar el trabajo de tesis con el tema de: Aplicación de las actualizaciones según la real academia de la lengua (rea) en la redacción de documentos para el personal administrativo.

La cual fue autorizado por la directiva de la Coac Coopindigena Ltda.

Atentamente,



Firma Autorizada



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

Formato N°3

Acta

Acta número N° 26 En la ciudad de Latacunga y en el local situado en la matriz ubicados en las calles 5 de Junio y Amazonas, a las 8:00 am, del día Lunes 30 de Junio del 2014, señalados en la respectiva convocatoria, con el propósito de celebrar sesión Ordinaria del COMITÉ DE CRÉDITO Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPINDIGENA" Ltda., están presentes los señores: quienes desempeñan los cargos de Presidente, Secretario y Vocal respectivamente. Habiendo el quórum requerido, se declara abierta la sesión y se le da lectura a la agenda, la cual contiene los siguientes puntos: **Primero:** Contratación del Quórum; **Segundo:** Lectura, aprobación o modificación de la agenda; **Tercero:** Lectura y Aprobación del Acta de la sesión anterior; **Cuarto:** Análisis de solicitudes de crédito. Seguidamente se procede a su DESARROLLO: **Primero:** El Quórum se comprobó con la asistencia de los miembros del Comité. **Segundo:** La agenda fue leída por el Señor secretario la cual fue aprobada, sin ninguna modificación. **Tercera:** El Secretario dio lectura al acta de la sesión anterior, la cual fue aprobada. **Cuarto:** El Secretario dio lectura a las solicitudes de crédito presentadas así:

N.-	Apellidos Y Nombres	Fecha	Monto Solicitado	Tipo De Crédito	Solicitud Aprobada O Negada	Solicitud Aprobada Un Plazo	Garantía	Interés	Motivo De Negación De Crédito	Observación
310001787	LULLOA TORRES JESSICA MATILDE	30/06/2014	125.86	MICROCREDITO	APROBADA	6	PAGARE	20.00	NINGUNA	
310001793	ORDOÑEZ PALATE NANCY PIEDAD	30/06/2014	102.25	MICROCREDITO	APROBADA	6	PAGARE	20.00	NINGUNA	
310001865	VERA MOREIRA ROSA ALBA NINASUNTA TOAPANTA JOSE	30/06/2014	110.74	MICROCREDITO	APROBADA	8	PAGARE	20.00	NINGUNA	
310001957	MIGUEL	30/06/2014	12,000.00	MICROCREDITO	APROBADA	48	PAGARE	20.00	NINGUNA	
310001985	LAGUATASIG TOAPANTA MYRIAN JANNETH	30/06/2014	3,300.00	MICROCREDITO	APROBADA	4	PAGARE	17.00	NINGUNA	
310001992	CAGUANA SANCHEZ MANUEL GOMEZ QUSHPE NARCIZA	30/06/2014	3,550.00	MICROCREDITO	APROBADA	30	PAGARE	20.00	NINGUNA	
310002081	ELIZABETH	30/06/2014	5,000.00	MICROCREDITO	APROBADA	60	PAGARE	18.00	NINGUNA	
310002108	HEREDIA FREIRE ELICIO TELEMACO	30/06/2014	6,400.00	MICROCREDITO	APROBADA	48	PAGARE	18.00	NINGUNA	
310002519	MONTACHANA MONTACHANA HECTOR OSWALDO	30/06/2014	563.00	MICROCREDITO	APROBADA	15	PAGARE	20.00	NINGUNA	
310002654	FIGUEROA LADINO MARIA JOSE	30/06/2014	629.00	MICROCREDITO	APROBADA	15	PAGARE	20.00	NINGUNA	
310002894	CHIMBORAZO MANOBANDA TAÑA ABIGAIL	30/06/2014	356.00	MICROCREDITO	APROBADA	3	PAGARE	20.00	NINGUNA	
310003187	PULLAS NAVARRETE PATRICIA JANETT	30/06/2014	00.00	MICROCREDITO	NEGADA	00	00	00.00	SI	NO TIENE CAPACIDAD PARA LOS PAGOS

Y no habiendo más que hacer constar, se da por terminada la sesión a las 9:00 horas con 00 minutos del día Lunes 30 de Junio del dos mil Catorce, la que ratificamos y firmamos.


PRESIDENTE


SECRETARIO
Patricia Navarrete


VOCAL

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

Formato N°4

Solicitud

Latacunga, 25 de agosto del 2014

Ing.
Serafin Malisa
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO "COOP INDIGENA LTDA."**
Presente.-

De mi consideración:

Yo, Mayra Jimena Toaquiza Heredia con C.I. No. 050364860-2 alumna del Noveno Ciclo de la Especialidad Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, llego a usted con un atento y efusivo saludo.

La presente tiene como finalidad solicitarle comedidamente se me autorice realizar pasantías en la Institución que acertadamente lo dirige, para el periodo lectivo Septiembre del 2014 – Febrero 2015.

Por la gentil atención que sabrá dar a mi pedido anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

4.2 Aplicar y Actualizar las Normas Vigentes en los Documentos Administrativos que maneja el personal de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Coopindigena” Ltda.

A continuación se enumeran los documentos administrativos que se manejan con más frecuencia en el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopindigena” Ltda.

Oficio.

Se redactará en una hoja A4, especificado de los siguientes márgenes: izquierdo 4cm, este espacio es necesario por el perforado de la hoja, superior, inferior e izquierdo se dejará un espacio de 3cm.

El oficio cuenta con cuatro zonas, a continuación se detalla cada uno de estas zonas.

Zona 1: en el margen izquierdo se ubica el logotipo de la Cooperativa, en la misma zona al margen derecho se escribe el nombre de la dependencia administrativa ejemplo: Consejo Administrativo, (la primera letra en mayúsculas y todo en minúsculas), tipo de letra, Lucida Bright N°- 20.

Formato N° 5

Actualización del Encabezado de los Documentos Administrativos



Zona 2: Contiene todos los datos que componen el documento, se lo redacta en el siguiente orden:

Código o referencia: está compuesto por las dos primeras letras del nombres del documento en mayúsculas y negrillas, separado por dos puntos **OF(:)**, las iniciales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito **COAC (-)** “COOPINDIGENA” **CI**, separada de un (-), seguido del nombre de la dependencia administrativa:

Ejemplo Gerente General, Consejo Administrativo, Consejo de Vigilancia.

Departamento Financiero, Servicio General, los acrónicos son, **(G.G, C.A, C.V, D.F, S.G,** separado de un (-)), seguido se ubica el año en que es redactado el documento, **(2015)** separada de un (-) y finalmente se ubica el código del documento, desde el número 1, anteponiendo la cantidad de ceros necesarios para cubrir la cantidad de documentos que se espera emitir en el año, **(001)** es decir 100 documentos.

Ejemplo: **OF: COAC-CI-G.G.-2015-001**, el tipo de letra para el código o referencia es Calibri N° 10.

Lugar y fecha: se escribe de la siguiente manera, debajo y a una interlínea del código de referencia al margen derecho, el nombre de la ciudad de origen, el día (del 1/9 debe anteponer el cero (0)), la fecha y el año de envío, separado por (de) en el siguiente orden.

Ejemplo: Latacunga, 01 de agosto de 2015.

Asunto. A dos interlínea de los datos de de la fecha, se escribirá Asunto separada de (:), seguido se especifica el síntesis del documento en máximo 2 líneas.

Ejemplo: **Asunto:** Informe de resolución para el contrato del personal.

Destinatario: se escribe a dos interlíneas luego del asunto al margen izquierdo, debe constar únicamente en la primera página, va de la siguiente manera: título académico completo. MSc, Ingeniero, Licenciado, Tecnólogo, Señor, Señora, entre otros tratamientos, debajo del título va el nombre del destinatario, el cargo y el nombre de la Institución o empresa.

Ejemplo:

Ingeniero: Serafín Maliza

Gerente General

Cooperativa Ahorro y Crédito “COOIDIGENA” Ltda.

Texto o cuerpo del documento: está establecido por las siguientes maneras, se escribe a dos interlineados del destinatario. Se inicia con un saludo de cortesía

seguido del texto que desea comunicar, tiene despedida (todo margen izquierdo y justificado), y el lema o eslogan, son opcionales. (MARGEN IZQUIERDO Y EN MAYÚSCULAS)

Firma. A tres interlineados al margen izquierdo se escriben los datos del firmante, la firma rúbrica.

Ing. Serafín Maliza

Gerente General

Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda.

Copia: (no se abrevia), al detallar la o las copias, se listan al destinatario, con los siguientes datos: abreviación del tratamiento o título académico, seguido del nombre y el cargo.

Ejemplo (en línea separada):

Copia: Lic. Cecilia Chango

Secretaria General

En caso de que se adjuntó algún documento se puede escribir de la siguiente manera.

Adjuntó: 4 hojas. (Nombre del documento)

Iniciales del firmante y el mecanógrafo. Ejemplo: SM/cch

Zona 3: Área libre destinada para el sello de registro del documento en la entidad receptora, en el cual deben constar en forma legible los datos de la fecha y hora de recepción, y la firma del responsable de la recepción. Se ubica al margen inferior derecho de la última página.

Zona 4: esta zona se ubica el pie de página que consta de los datos de la entidad remitente, es decir de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda., (dirección, e-mail, teléfono) y la numeración de la o las páginas. Está ubicada en la parte inferior de cada página del documento; cubre todo el ancho de la página y tiene una altura de entre dos y tres centímetros.

Formato N° 6

Actualización del Pie página de los Documentos Administrativos

Dirección: Matriz Latacunga, Avenida 5 de Junio 6-74 y Amazonas
Email: coac-ci@hotmail.com Teléfono: 03-2-808-703

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucía Pullotasig y Silvana Toaquiiza

Formato N° 7

Actualización del oficio

	Consejo de Administración
OF: COAC-CI- C.A-001-2015	
Lugar, día, mes, (todo en minúsculas), año (se utilizara solo de)	
Asunto: (Tema a tratar del oficio)	
Destinatario: (Título Profesional con dos puntos (:)) (Nombre y Apellido)	
(Cargo) "en negritas y la primera en mayúsculas, el resto en minúsculas"	
Nombre de la Institución a la que pertenece "en negritas y todo en mayúsculas"	
Presente (si es dentro de la ciudad, en el caso que sea fuera se colocara el nombre de la ciudad a la que se envía el comunicado.)	
Texto (va acompañado de un mensaje de saludo de cortesía, y seguido del mensaje de la comunicación)	
.....	
Despedida: (Se debe hacer con respeto y cortesía)	
Atentamente,	
Firma y Posfirma (Título profesional, nombre y apellido de quien envía el documento)	
Cargo (en mayúsculas y negritas)	
Dirección: Matriz Latacunga, Avenida 5 de Junio 6-74 y Amazonas Email: coac-ci@hotmail.com Teléfono: 03-2-808-703	
1	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.
Elaborado por: Lucía Pullotasig y Silvana Toaquiiza

Oficio Circular.

Es una comunicación escrita codificada de carácter interno, se maneja para la comunicación dentro de la institución, este tiene varios destinatarios. Se lo debe realizar en la mitad horizontal de la hoja **A4**. Se lo debe redactar con los mismos requisitos e indicaciones del oficio. En el código o referencia del oficio circular se debe realizar de la siguiente manera **OF-CIR: COAC-CI- G.G.-001-2015**.

Formato N° 8

Actualización del oficio circular

	Consejo de Administración
OF-CIR: COAC-CI- G.G.-001-2015	
Ciudad, día, mes, (todo en minúsculas), año (se utilizara solo de)	
Destinatario: (Se escribe los títulos profesionales (en el caso que los tenga), nombres, apellidos, cargos y nombre de la institución) "en negritas y mayúsculas"	
Presente (si es dentro de la ciudad, en el caso que sea fuera se colocara el nombre de la ciudad a la que se envía el comunicado.)	
Saludo: (Mostrar amabilidad)	
Cuerpo (mensaje de la comunicación)	
Despedida: (Se debe hacer con respeto y cortesía)	
Atentamente,	
Firma y Posfirma (Título profesional, nombre y apellido de quien envía el documento.)	
Cargo (en mayúsculas y negritas)	
Dirección: Matriz Latacunga, Avenida 5 de Junio 6-74 y Amazonas Email: coac-ci@hotmail.com Teléfono: 03-2-308-703	
1	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

Memorando.

El memorando constara de los siguientes datos para su elaboración, los márgenes se distribuyen así; al margen izquierdo es de 4cm. Los márgenes superior inferior, y derecho es de 3cm, es recomendable redactar en la mitad de la hoja A4.

El memorando se clasificad en 4 zonas que mejora a la distribución de la información y la calidad en su presentación, las siguientes zonas son.

Zona 1: el encabezado, se ubica en el margen izquierdo el logotipo de la Cooperativa, en la misma zona al margen derecho se escribe el nombre de la dependencia administrativa ejemplo: Gerente General, (la primera letra en mayúsculas), tipo de letra, Lucida Bright N°- 20.

Zona 2: consta de los siguientes datos importantes:

Código o referencia: esta compuesto por el nombre del documentos, las tres primeras letras del documento en mayúsculas y negrillas (**MEM**), separado por dos puntos (:),seguido el nombre de la Institución Financiera, las siglas en mayúscula y negrillas. Ejemplo **Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA”**, el acrónico es de la siguiente manera, (**COAC-CI**), separado de un (-), seguido del nombre de la dependencia administrativa ejemplo: Comisión Administrativa, Consejo de Vigilancia, Gerencia General, Departamento Administrativo, Servicio General, los acrónico son, (**C.A, C.V, G.G, D.P, S.V**) separado de un (-), a continuación se ubica el año en que es redactado el documento, (**2015**) separada de un (-) y finalmente se ubica el código del documento, desde 1, anteponiendo la cantidad de ceros necesarios para cubrir la cantidad de documentos que espera emitir la Cooperativa en el año, (**001**).

Ejemplo: **MENO: COAC-CI-G.G.-2015-001**, el tipo de letra para el código o referencia es Calibri N° 10.

Lugar y fecha: Se encuentra compuesto de la siguiente manera, se escribe debajo y a una interlínea del código de referencia al margen derecho, el nombre de la

ciudad de origen, el día, (del 1/9 debe anteponer el cero (0)) la fecha y el año de envío, separado por (**de**) en el siguiente orden.

Ejemplo: Latacunga, 01 de agosto de 2015.

Destinatario: se escribe a tres interlíneas luego del dato de la fecha, anteponiendo en negrilla la palabra “**PARA**”; se dirige en forma personalizada indicando el tratamiento o título académico, los nombres y apellidos, y en la siguiente línea, el cargo del funcionario.

Ejemplo:

PARA: Ing. Serafín Maliza

Gerente General

COAC-CI

Texto o cuerpo del documento: esta establecido por las siguientes maneras, escribe a dos interlíneas del destinatario, se inicia directamente con lo que se desea comunicar, no tiene despedida (todo el texto a margen izquierdo), y el lema o eslogan, son opcionales. (MARGEN IZQUIERDO Y EN MAYÚSCULAS).

Firma. Al margen izquierdo se escribe los datos del firmante, la firma rúbrica.

Ejemplo:

Atentamente,

Ing. Serafín Maliza

Gerente General- COAC-CI

Copia: (no se abrevia), al detallar la o las copias, se listan al destinatario, con los siguientes datos: abreviación del tratamiento o título académico, seguido del nombre y el cargo.

Ejemplo (en línea separada):

Copia: Lic. Cecilia Chango

Secretaria General

Iniciales del firmante y el mecanógrafo. Ejemplo: SM/cch

Zona 3: esta área es libre para ubicar el sello de la entidad receptora, que constará de la hora y fecha de recepción del documento.

Zona 4: esta zona se ubica el pie de página que consta de los datos de la entidad remitente (dirección, e-mail, teléfono) y la numeración de la o las páginas.

Formato N° 9

Actualización del memorando

	Consejo de Administración MEMO: CDAC-CI-C.A.-2015-001
Lugar, día, mes, (todo en minúsculas), año (se utilizara solo de)	
MEMORANDO	
De: (El remitente, nombre y cargo)	
Para: (Título académico: seguido del nombre y apellido)	
Asunto: (Tema específico)	
Texto.....	
(E SOLGAN EN MAYU\$CULA S)	
Firma (del remitente)	
Título académico, nombre y cargo. (Cargo en mayúsculas y negrillas)	
Referencias (Iniciales de la firma y mecanografía)	
Dirección: Matrix Latacunga, Avenida 5 de Junio 6-74 y Amazonas Email: cose-ci@hotmail.com Teléfono: 03-2-308-708	
1	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

Memorando Circular

Comunicación escrita codificada, de carácter interno, de autoridades superiores a inferiores y viceversa. Se debe redactar en la hoja A4. La diferencia del memorando es que el memorando circular es enviada a varias autoridades y funcionarios de la Institución financiera. Tiene el mismo formato del Memorando, en su codificación se especifica de la siguiente manera: **MENO-CIR: COAC-CI- G.G.-2015-001.**

Formato N° 10

Formato actualizado del memorando circular

	Consejo de Administración
MENO-CIR: COAC-CI- G.G.-2015-001	
Ciudad, día, mes, (todo en minúsculas), año (se utilizara solo de)	
MEMORANDO-CIRCULAR	
De: (El remitente, nombre y cargo)	
Para: (Los destinatarios, con sus nombres y cargos)	
Asunto: (Tema específico)	
Texto.....	
Firma (del remitente) (Cargo en mayúsculas y negritas)	
Referencias (iniciales de la firma y mecanografía)	
Dirección: Matriz Latacunga, Avenida 5 de Junio 6-74 y Amazonas Email: coac-ci@hotmail.com Teléfono: 03-2-868-793	
1	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucía Pullotasig y Silvana Toaquiiza

Circular.

Se lo debe elaborar con los siguientes datos; los espacios en el margen son: izquierdo 3cm, derecho, superior e inferior es recomendable que sea de 2,5cm, se redacta en una hoja A4.

Para elaborar una circular se toma en cuentas las siguientes zonas.

Zona 1: el encabezado, en el margen derecho se ubica el logotipo de la Cooperativa, en la misma zona al margen izquierdo se escribe el nombre de la dependencia administrativa ejemplo: Consejo de Administración, (la primera letra en mayúsculas), tipo de letra, Lucida Bright N°- 20.

Zona 2: Contiene todos los datos que componen el documento, y se clasifica de la siguiente manera.

Código o referencia: está compuesto por las tres primeras letras del nombres del documento en mayúsculas y negrillas, separado por dos puntos **CIR(:)**, las iniciales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito **COAC (-)** “COOPINDIGENA” **CI**, separada de un (-), seguido del nombre de la dependencia administrativa ejemplo **Consejo de Administración**, el acrónico es, **(C.A**, separado de un (-)), a continuación se ubica el año en que es redactado el documento, **(2015)** separada de un (-) y finalmente se ubica el código del documento, desde el número 1, anteponiendo la cantidad de ceros necesarios para cubrir la cantidad de documentos que se espera emitir en el año, **(001)**.

Ejemplo: **CIR: COAC-CI-G.G.-2015-001**, el tipo de letra para el código o referencia es Calibri N° 10.

Lugar y fecha: Se encuentra compuesto de la siguiente manera, se escriben debajo y a una interlínea del código de referencia al margen derecho, el nombre de la ciudad de origen, el día (del 1/9 debe anteponer el cero (0)) la fecha y el año de envío, separado por **(de)** en el siguiente orden.

Ejemplo: Latacunga, 01 de agosto de 2015.

Asunto. A tres interlínea de los datos de la fecha, se escribirá **Asunto** separada de (:), seguido se especifica el síntesis del documento en máximo 2 líneas.

Destinatario: se escriben a dos interlíneas luego del asunto al margen izquierdo, va dirigido para varias autoridades o personal administrativos de la Cooperativa, consta del siguiente orden: título académico, cargo, nombre y apellido del receptor y el nombre de la institución o empresa.

Ejemplo:

Ing. Serafín Maliza/ **GERENTE GENERAL**

Sr. Juan Mendoza/ **ASESOR DE CRÉDITOS**

Ing. Cecilia Chango/ **SECRETARIA GENERAL**

Cooperativa Ahorro y Crédito “COOIDIGENA” Ltda.

Texto o cuerpo del documento: está establecido por las siguientes maneras, escribirá a dos interlíneas del asunto. Se inicia con un saludo de cortesía seguido del texto que desea comunicar, tiene despedida (todo margen izquierdo y justificado), y el lema o eslogan, son opcionales. (MARGEN IZQUIERDO Y EN MAYÚSCULAS)

Firma. A tres interlineados al margen izquierdo se escriben los datos del firmante, la firma rúbrica.

Atentamente,

Ing. Serafín Maliza

Gerente General

Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda.

En caso de que se adjuntó algún documento se puede escribir de la siguiente manera.

Adjuntó: 4 hojas. (Nombre del documento)

Iniciales del firmante y el mecanógrafo. Ejemplo: SM/c chango

Zona 3: esta área es libre para ubicar el sello de la entidad receptora, que constará de la hora y fecha de recepción del documento.

Zona 4: esta zona se ubica el pie de página que consta de los datos de la entidad remitente (dirección, e-mail, teléfono) y la numeración de la o las páginas.

Formato N° 11

Actualización de la circular

	Consejo de Administración
CIR: COAC-CI- G.G.-001-2015	
Ciudad, día, mes, (todo en minúsculas), año (se utilizara solo de)	
Asunto: (Tema específico a tratar)	
Destinatarios: (Se escribe los títulos profesionales (en el caso que los tenga), nombres, apellidos, CARGOS "en negrillas y mayúsculas"	
Presente (si es dentro de la ciudad, en el caso que sea fuera se colocara el nombre de la ciudad a la que se envía el comunicado.)	
Saludo: (Mostrar amabilidad)	
Texto (mensaje claro y preciso)	
Despedida: (Se debe hacer con respeto y cortesía)	
Atentamente,	
Firma y Pos firma (Título profesional, nombre y apellido de quien envía el documento.)	
Cargo (en mayúsculas y negrillas)	
Dirección: Matriz Latacunga, Avenida 5 de Junio 6-74 y Amazonas Email: coac_coopindigena@hotmail.com Teléfono: 03-2-808-703	
1	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucia Pullotasig y Silvana Toaquiza

Acta.

Consta de la siguiente información, el tipo de letra o fuente es Time New Romas, para el título es necesario que sea la fuente de 14 y negrillas, para todo el texto el tamaño de fuente es de 12.

Encabezado: consta de los siguientes datos: al margen izquierdo el logotipo de la el logotipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda., seguido al margen derecho se ubica el departamento administrativo en este caso sol se realiza una acta en la Asamblea General.

Código o referencia: Esta distribuido de la siguiente manera; al margen derecho se ubica de la siguiente manera: nombre del documento en mayúsculas ACTA separado de un (-), el nombre de la Institución Financiera en siglas Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPINDIGENA (**COAC-CI**), seguido la dependencia administrativa en siglas Asamblea General (**A.G**), separado de un (-), continuando con el año que se imite el documento, (**2015**) separado de un (-), finalmente se ubica el código del documento, desde el número 1, anteponiendo la cantidad de ceros necesarios para cubrir la cantidad de actas que se espera realizar en el año, (**001**), el tipo de fuente es: Calibri N°- 10

Ejemplo: **ACTA: COAC-CI- G.G.-2015-001**

Lugar y fecha: se escribe al margen izquierdo contiene la hora, fecha, lugar donde se realiza. Número de acta, Asistentes propietarios y suplentes en el caso de que un propietario sea sustituido temporalmente.

Cuerpo del acta: contiene los artículos (los cuales se dividen con números romanos e identifican los partes del cuerpo como aprobación del orden del día, aprobación del acta anterior, asuntos de la presidencia, asuntos de la secretaria, asuntos varios.) Firma a la izquierda el Gerente General y a la derecha el/la Secretario/a

Certificado

Contiene la siguiente información.

Código o referencia: Esta distribuido de la siguiente manera; al margen derecho se ubica de la siguiente manera: nombre del documento en mayúsculas **CERTIFICADO**, la sigla es **CERT** separado de un (-), el nombre de la Institución Financiera en siglas Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPINDIGENA (**COAC-CI**), seguido la dependencia administrativa en siglas Gerente General (**G.G**), separado de un (-), continuando con el año que se imite el documento, (**2015**) separado de un (-), finalmente se ubica el código del documento, desde el número 1, anteponiendo los ceros para cubrir la cantidad de actas que se espera realizar en el año, (**001**), el tipo de fuente es: Calibri N°- 10

Ejemplo: **CERT: COAC-CI- G.G.-2015-001**

Título: se expresa de forma clara y en mayúscula el nombre del documento, se utilizara la fuente Algerian N° 18 negrilla y centrado.

Ejemplo: **CERTIFICADO.**

Identificación del emisor: se escribe el título académico nombre apellido, y cargo de la persona que certifica.

Texto: se debe redactar de manera clara, precisa y con la información del solicitante. En la despedida se debe utilizar palabras específicas.

Firma y sello: se debe escribir a tres interlineados, el título académico seguido del nombre y apellido debajo a un interlineado el cargo y el nombre de la institución.

Formato N° 13

Actualización del certificado

	Consejo de Administración
CERT: COAC-CI- C.A.-001-2015	
Nombre del documento (mayúsculas, negrilla, fuente: Alegria N°20, y centrado)	
Título profesional: nombre y apellido en negrillas, cargo de la persona que certifica.	
Texto (debe ser claro y preciso y respondiendo directo a la petición del solicitante)	
.....	
Despedida: (Se debe hacer con respeto y cortesía)	
Atentamente,	
Firma y Pos firma (Título profesional, nombre y apellido de quien envía el documento.)	
Cargo (en mayúsculas y negrillas)	
Dirección: Matriz Latacunga, Avenida 5 de Junio 6-74 y Amazonas Email: cosec_coopindigena@hotmail.com Teléfono: 03-3-806-703	
1	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Copindigena" Ltda.

Elaborado por: Lucía Pullozasig y Silvana Toaquiza

5. CONCLUSIONES

- La excelente comunicación escrita y la gestión administrativa son una de los factores que más sobresalen en el desarrollo y fortalecimiento de cualquier institución.
- La participación del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOINDIGENA” Ltda. Nos ha beneficiado para poder avanzar con la investigación, permitiendo tener ideas claras y concretas para la ejecución del problema.
- Para la elaboración de los documentos administrativos existen dos instituciones que regulan y emiten las normas y actualizaciones vigentes de la documentación administrativa, ellos son Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y la Real Academia Española, siendo (RAE).
- La aplicación y actualización de las normas, procedimientos en la redacción, de los documentos administrativos, ayudará a que el personal administrativo mejore la calidad en la elaboración de los documentos, así mismo será una guía de apoyo, y se logrará fortalecer sus conocimientos.

6. RECOMENDACIONES

- Utilizar un membrete para los documentos internos como externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda., de la ciudad de Latacunga y sus sucursales.
- Utilizar los formatos presentados para mejorar la presentación de los documentos administrativos de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda., de la ciudad De Latacunga y sus sucursales.

- Entregar y capacitar al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPINDIGENA” Ltda., de los esquemas y formatos actualizados que manejarán para la comunicación escrita dentro y fuera de la institución financiera.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA CITADA

CARABALLO, Juliet; MAITA, Robinson, Elio: Gestión Administrativa; 1ª ed. España. 2009: Pág.85

CHIAVENATO Idalberto, interpretación de la comunicación. 2ª ed. Chile Editorial San Marcos EIRL. 2011, Pág. 110

CHIAVENATO, Idalberto. Comunicación Oral 5ª ed. México Editorial Mc Graw Hill., 2009 Págs.23-24

ESPINOZA, Nemesio. Administración universitaria. 2ª ed. Lima-Perú Editorial San Marcos EIRL. 2010, Pág. 45-48

LUVIANO, Rosa María. Lectura y expresión oral y escrita Editorial Santillana, 2012., Págs. 12-14

PASQUALI Antonio. Comunicación Oral y Escrita 1ª ed. México Editorial S.A., 2010 Págs. 59.

Real Academia Española, Lengua Española. 2ª ed. Madrid Editorial Espasa Libros 2009 págs. 558.

TARODO, Carlos. Comunicación empresarial y atención al cliente. 2ª ed. España Editorial RA-MA, 2014, Pág. 98-99

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

CERVANTES, Alvaro. Gestión Administrativa 2ª ed. Santiago de Chile: Editorial Andrés Bello, 2013.

CLERECÍA Mester, Técnicas para una buena comunicación, 4ª ed. Madrid Editorial Calleja 2011.

ESPINOZA, Nemesio Gestión Administrativa 1ª ed. Colombia: Editorial Legis 2013

FONSECA, María del Socorro, Redacción Comercial 5ª ed. Guayaquil Editorial Lynx Edicions 2010.

HERNÁNDEZ, Ana Clara, Importancia de la Redacción Comercial 2ª ed. México Editorial Maisal 2012.

LUVIANO Rosa, Características de la comunicación 2ª ed. Chile Editorial Vizcaína 2012.

MOLINA, María, documentos administrativos, 4ª ed. Madrid Editorial madrid 2014.

ORTIZ Agustín, Instituto Ecuatoriano De Normalización (INEN) Ecuador Editorial LIBCO S.A 2012.

PIEDRAHITA, Leidy, elementos de la gestión administrativa 3ª ed. Chile Editorial España 2011.

Real Academia Española, El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua 2ª ed. Madrid 2010.

TURMERO, Iván, Gestión administrativa, 6ª ed. Perú Editorial Biblioteca Nueva 2013.

BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

Agustín Ortiz Costa. Documentación. Elaboración de oficios, Circulares, memorandos, memorandos circulares y circulares. (en línea).Chile, 2011. (ref. 19 de abril de 2015). Disponible en web: <http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/06/NTE-INEN-2410-2011.pdf>

ÁLVAREZ, Víctor. Ortografía. (en línea).México, 2010. (ref. 4 de julio de 2015). Disponible en web: <http://es.slideshare.net/PilarJandre/memorandum-diapositivas>
AMAYA, Rodrigo & APARICIO, Wendy. Las Normas Técnicas te dan calidad en tus desempeños. (en línea).México, 2012. (ref. 12 de mayo de 2015). Disponible en web: <https://tecnicasdeoficina.wordpress.com/la-circular-2/>

EGUEZ, Isabel. Escuela de Secretariado Ejecutivo. (en línea).México, 2015. (ref. 08 de julio de 2015). Disponible en web: <http://yadelja.blogspot.com/p/ejemplos-de-carta-comerciales.html>

GARDUÑO José. Comunicación. (en línea).Chile, 2010. (ref. 24 de abril de 2015). Disponible en web: <http://julianamezquita.blogspot.com/2010/08/3-definiciones-de-comunicacion-y.html>

MONTT, Manuel. Gestión Administrativa. (en línea).Chile, 2010. (ref. 17 de abril de 2015). Disponible en web: <http://es.slideshare.net/francyyanethcastrocano/tecnologo-de-gestion-administrativa>.

SÁNCHEZ, Arsenio. Santa Fe. Signos de puntuación México, 2008. (ref. 4 de julio de 2015). Disponible en web: http://www.euskadi.eus/r33-2288/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/redaccion_documentos.pdf

VARO, Carmen, PAREDES, María. Comunicación oral. (en línea). México, 2010. (ref. 24 de abril de 2015). Disponible en web: <http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>

SANCHÉZ, Isabel. Escuela de Secretariado Ejecutivo. (en línea). México, 2015. (ref. 08 de julio de 2015). Disponible en web: <http://yadelja.blogspot.com/p/ejemplos-de-carta-comerciales.html>

AEXOS