



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
HUMANÍSTICAS**

**CARRERA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**TESIS DE GRADO**

**TEMA:**

**“DISEÑO DE UN MANUAL TÉCNICO DE REDACCIÓN ADMINISTRATIVO Y ACADÉMICO, SIGUIENDO LA LÍNEA JERÁRQUICA DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO SEDE LATACUNGA, PERÍODO OCTUBRE 2007 – FEBRERO 2008”**

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

Autora:

Chugchilan Pacheco

Ángela Alexandra

Director:

Ing. Francisco Garzón

Latacunga – Ecuador

2010

## **AUTORÍA**

### **TEMA:**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “El Diseño de un manual técnico de redacción administrativo y académico, siguiendo la línea jerárquica de la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, período octubre 2007 – febrero 2008”, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

El desarrollo, las ideas, opiniones y comentarios en este documento son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Egda. Ángela Alexandra Chugchilán Pacheco

C.I. 0503066300

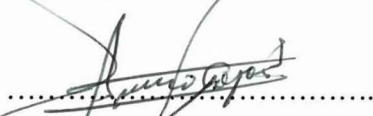
## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director del trabajo de investigación sobre el tema:

**“El Diseño de un manual técnico de redacción administrativo y académico, siguiendo la línea jerárquica de la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, período octubre 2007 – febrero 2008”** de la señora Ángela Alexandra Chugchilán pacheco, egresada de la especialidad de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes teóricos suficientes para ser sometidos a la evaluación del tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y del Hombre de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Mayo del 2010

El director



Ing. Francisco Garzón

**DIRECTOR DE TESIS**


## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, los postulantes: **Ángela Alexandra Chugchilan Pacheco** con el título de tesis: **“El Diseño de un manual técnico de redacción administrativo y académico, siguiendo la línea jerárquica de la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, período octubre 2007 – febrero 2008”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga 9 de Junio, 2010

Para constancia firman:



Dr. Janeth Rengifo  
PRESIDENTA



Eco. Santiago López.  
MIEMBRO

Lic. Patricia Aguilar  
PROFESIONAL EXTERNA



Lic. M.Sc. Sara Iza  
OPOSITOR

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento infinito e imperecedero a Dios por haberme dado la salud, fuerza y sabiduría para vencer los obstáculos y lograr una de mis metas.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas para alcanzar nuestra superación universitaria y a sus Docentes por compartir sus conocimientos y paciencia al guiarnos por el camino profesional.

De manera especial al Ingeniero Francisco Garzón Director del trabajo, quien supo ser nuestro guía al recorrer un camino para lograr los resultados anhelados.

Ángela Chugchilán P.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico primeramente a Dios por darme la sabiduría y la salud para realizar este trabajo y sobre todo a mi familia que con su amor, apoyo, paciencia y guía fueron en todo momento el soporte fundamental para poder culminar con éxito mis Estudios Superiores, en especial a mi esposo y mis dos ángeles que siempre han estado junto a mí para que nunca decaiga.

Ángela Chugchilán P.

## RESUMEN

Las Fuerzas Armadas, contribuyendo decididamente en el desarrollo del país, la Jefatura de Educación del Ejército, interpretando este postulado con acierto ha creído conveniente cumplir con la ayuda en el aspecto educativo, formando eficientemente a la juventud en carreras que constituyen una necesidad imperiosa para la Patria. Su misión es Formar profesionales de excelencia técnica, científica y humanística con capacidad de liderazgo, autogestión y comprometidos con el desarrollo del país. El presente trabajo investigativo elaborar y aplicar El objetivo principal del presente trabajo investigativo se refiere a la elaboración de una “**el Diseño de un manual técnico de redacción administrativo y académico**” para las secretarías y personal administrativo de la Escuela Politécnica del Ejército, cuyo propósito radica en corregir y mejorar la comunicación escrita entre las dependencias Institucionales.

Por cuanto no existe un manual técnico que ayude a la correcta elaboración de documentos, el mismo que incide directamente en el desenvolvimiento administrativo del plantel. Se utilizó las técnicas de las encuestas y observación para mejor comprensión de los resultados por medio del análisis e interpretación de los mismos. Con la elaboración de esta propuesta la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga guiará al personal para el desarrollo de sus actividades en las funciones que desempeñan, mediante una eficaz distribución del trabajo, mejorando las técnicas de redacción y la calidad de los servicios a través de una comunicación efectiva, aprovechando de mejor forma al talento humano, equipos y materiales disponibles.

## SUMMARY

. The Armed Forces contributed towards the development of the country, the Army Education Chief, interpreting this postulate has seen useful with the aid in the educational aspect, forming youth in careers effectively that constitute a need for native country. Their mission is to train professionals for technical excellence, scientific and humanistic leadership and committed with the development of the country. The main objective of the present investigative work refers to the elaboration of a, the design of a technical, administrative and academic writing manual. For the secretaries and administrative personnel of this institution, whose purpose resides in correcting and improving the written communication among institutional dependences.

Because there is not a technical manual to help to the correct production of documents, the same that has a direct effect on the development administrator site. Techniques were used as surveys and observations to better understanding of the results by analyzing and interpreting them. With the development of this proposal the Politecnica del Ejercito School from Latacunga will guide the development of the activities in the roles that develop by effective distribution of work, improving writing techniques and the quality of services through an effective communication, profiting the best human talent, equipments and communication, profiting the best human talent, equipments and materials available.

## INTRODUCCIÓN

La Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, en la actualidad no cuenta con un manual técnico de redacción con un proceso adecuado para la correcta elaboración de documentos, lo que ocasiona pérdida de tiempo. Con este contexto, el personal de secretaria que conforman la Institución, está consiente que el uso de un manual técnico de redacción es de gran importancia, ya que la misma facilitara las actividades de la gestión documental, ahorrando tiempo, recurso humano, materiales, en base a ellos se establece el manual técnico de redacción el mismo que permitirá facilitar la gestión de documentos.

Esta investigación es importante porque aportará en el mejoramiento, actualización y estandarización de los formatos que se elaboran en la institución, que serán utilizados por los usuarios en estos casos los alumnos y el personal que esta directamente relacionado con el área académica y administrativa. Este trabajo aportará con información de fácil manejo y comprensión, ya que innovará la forma de redacción de los documentos.

La guía será utilizada por los clientes internos y externos de la ESPE-L., que requieran consultar la forma de elaborar solicitudes, pedidos, oficios entre otros.

Para la realización de este trabajo, me apoyare en el aporte de información del área de Secretarias y la inversión que se requiera. Los beneficiarios de la presente

investigación son los clientes internos y externos de la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga.

Este proyecto es factible realizarlo con el apoyo de las autoridades de la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga y los gastos en los que se incurra los asumirá la investigadora.

Este proceso de investigación se cumplió con las siguientes actividades: primero se recopiló información referente a la institución, respecto al manejo de documentos para con ello establecer el marco teórico; luego se realizó el diagnóstico de la necesidad de contar con un manual técnico de redacción para aplicar las técnicas de la encuesta, con su respectivo instrumento de investigación; y por último se impulsó la propuesta conforme a los requerimientos de la institución, por lo que es de suma importancia la elaboración de este manual técnico de redacción, ya que todo elemento escrito que haya sido redactado y realizado por una persona es de mucha importancia para la institución, hay que tener en cuenta que una buena redacción refleja el buen desenvolvimiento que tienen la institución, misma que permitirá que el desarrollo de las tareas de redacción estén sujetas a los principios establecidos por las Fuerzas Armadas.

La redacción puede darse de muchas diferentes maneras y con muchos diferentes estilos dependiendo del tipo de información que se quiera describir, del momento, del espacio, del público y de muchas otras cosas. El acto de redactar es, en otras palabras, poner por escrito algo que se vivió o algo que se quiere contar.

Analizando los conceptos anteriores se puede decir que los objetivos que se desean alcanzar deben ser planteados con precisión y claridad, ya que la Secretaria sentirá más interés y pondrá más precaución al redactar un documento.

En el Capítulo I, se describe los antecedentes de la investigación, es decir se da a conocer el por qué de la problemática existente en las Secretarías de la Escuela Politécnica del Ejército de la ciudad de Latacunga, también se describe a cada una de las categorías fundamentales, ya que mediante estas se llegará a un enfoque teórico de los formatos de redacción existentes.

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

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

# ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG.</b>
<b>CAPÍTULO I : ANTECEDENTES</b>	
Fundamentos	1
La comunicación, la redacción, técnicas de redacción y el mensaje	4
La comunicación	4
Tipos de Comunicación	8
Comunicación descendente	8
Comunicación ascendente	9
Comunicación cruzada	9
Comunicación escrita	9
Comunicación oral	9
Siete maneras de mejorar la comunicación	10
La redacción	11
El Mensaje	21
Barreras en el proceso del mensaje	21
Tipos de Barreras	21
Barreras personales	22
Barreras físicas	22
Barreras semánticas	21
Distribución de las partes de una Comunicación	25
Estilo o modelos de Cartas	26
<b>CAPÍTULO II: CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN</b>	
Aspectos Generales	37
Reseña Histórica	37

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG.</b>
Visión	39
Misión	39
Encuestas	43
Comprobación de las Preguntas Directrices	59
Conclusiones	60

### **CAPÍTULO III: DISEÑO DE LA PROPUESTA**

Datos informativos	61
Justificación de la propuesta	61
Objetivos de la propuesta	63
Descripción de la propuesta	64
Importancia	64
Alcance	65
Posibilidad y Limitación del Manual	65
Diseño de los Documentos Estándar	67

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG.</b>
Diseño de los formatos	72
Formaros para el área académica	72
Formatos para uso de los alumnos	72
Solicitudes de pregrado	75
Solicitudes de postgrado	76
Formaros para el área administrativa	76

### **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones	78
Recomendaciones	79

## **BIBLIOGRAFÍA**

80

## **ANEXOS**

Anexo A

Anexo B

# CAPÍTULO I

## ANTECEDENTES

### Fundamentos

La Real Academia de la Lengua fue creada en 1713, como el ente regulador de la lengua y que permitiría perfeccionar la forma de escribir el castellano, desde su fundación, la Academia ha estado integrada por relevantes cultivadores de la lengua española en sus distintos ámbitos y ha ido reflejando en su composición la evolución de la sociedad.

En la actualidad está formada por cuarenta y seis académicos de número, que ocupan, siguiendo las letras del alfabeto, los sillones de mayúsculas y minúsculas. La corporación elige en España académicos correspondientes que colaboran con ella en los estudios lingüísticos de cada una de las regiones.

Existen también académicos correspondientes extranjeros. Además, todos los miembros de las academias hispanoamericanas y de la norteamericana y la filipina, por el mero hecho de serlo, se convierten en correspondientes de la Real Academia Española y pueden participar por ello en las sesiones que esta celebra. En los académicos honorarios se reconoce el mérito de una labor a favor de la lengua española.

La unidad del idioma se sustenta en tres grandes códigos: El código léxico, cifrado en el diccionario, el código morfológico y sintáctico, regulado en la gramática; y el código ortográfico, que se concentra en la ortografía. La Academia regula la forma de escribir y pronunciar los vocablos, lo que permite a través del código léxico, realizar una correcta redacción de documentos tanto personales como oficiales.

Un mensaje es eficaz ("corto" mejor) si cumple el objetivo para el que fue escrito, por ejemplo: generar ventas, generar suscripciones, generar llamadas telefónicas, generar pistas mediante el llenado de formularios, generar e-mails de pedidos de información, o cualquiera sea la respuesta que busques del receptor del mensaje (o del visitante de tu sitio Web).

Pero más allá de la evidencia que provoca el resultado, chequear algunos puntos y hacer las modificaciones que correspondan ("afilarse" el mensaje) te permitirá mejorar tus respuestas --y en algunos casos, multiplicarlas! independientemente del objetivo de acción, o respuesta más buscada de tu mensaje, la mejor fórmula que se aplica para un mensaje eficaz es:

Encabezamiento + Subencabezamientos (Beneficios) + Respuesta Más Buscada + Segmentación Y Foco+ Comodidad

En base a esta interesante fórmula, se debe aplicar las reglas más practicadas y eficaces es la que aconseja no entretenerse en consideraciones marginales o en digresiones. Algunas en las que la secretaria se fijan por anticipado un plan de trabajo; otros en cambio confían en la improvisación y el entusiasmo.

*“ROJAS en su obra define al mensaje como la necesidad de persuadir al receptor, vislumbrar con mayor nitidez la relación íntima entre comunicación y relaciones humanas, puesto que se habla de una redacción eficiente cuando aquella que se realiza en forma adecuada sin la intervención de las barreras que dificultan el flujo del mensaje entre el emisor y el receptor, tomando en cuenta que siempre la comunicación es bidireccional, es decir siempre se obtendrá o buscará resultados de los dos lados.”*

Se debe tener en cuenta que la comunicación en cualquier institución no solo sirve para estimular el trabajo inicialmente; la comunicación es el mensaje que tiene todo colaborador en todo instante como herramienta de trabajo para el desarrollo de sus actividades y obtener resultados excelentes.

La redacción debe perfeccionarse mediante diversas actividades, que provoquen que la información fluya correcta, verás y adecuadamente, para esto es recomendable aprovechar las actividades informales que se presenten en la institución.

Los objetivos que se desean alcanzar deben ser planteados con precisión y claridad, ya que la Secretaria sentirá más interés y pondrá más precaución al redactar un documento.

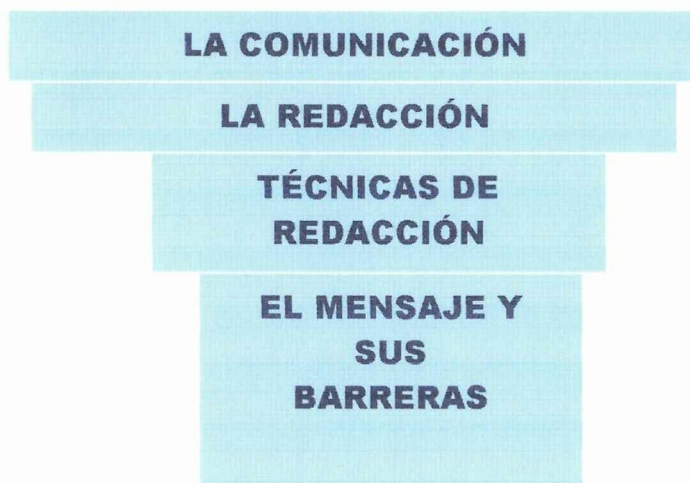
La redacción es muy importante, ya que de ella surgen negocios o relaciones capaces de impulsar empresas o instituciones que proyectan una imagen corporativa excepcional.

La Secretaria y los usuarios de la información deben estar efectivamente unidos por el intercambio de información que se realiza; un rasgo característico de la Secretaria radica en captar, valorar y vivir las necesidades de los alumnos o usuarios de los documentos, esta vinculación estrecha dará lugar al crecimiento de la institución y evitará los famosos cuellos de botella; y así las Secretarias y los Usuarios cumplirán con los estándares de redacción para la obtención correcta de información y una correcta comunicación, dando como resultado excelentes niveles de eficiencia, efectividad y economía, brindando así excelente atención al cliente y enfocando una imagen corporativa sólida.

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL OBJETO DE ESTUDIO

### CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



### La Comunicación

No se puede pensar en una comunicación efectiva dentro de una institución, si se desconoce la labor de la Secretaria, como una individualidad; hay que tener en cuenta que la Asistente es el motor de una oficina. Por tal motivo para llevar a ello es importante exponer primero conceptos de redacción, comunicación y mensaje que varios han dado.

*Como cita ROS (2005, Página 28) en su obra Psicología y las Relaciones Humanas: “Una comunicación eficaz depende de la claridad de nuestras ideas y no de la exactitud de los datos. El proceso íntegro de la comunicación podría definirse como la creación de ideas compartidas”*

Por lo tanto se puede decir que comunicación es el proceso de creación y de entendimiento compartido, es una muestra del pensamiento de una persona. Los problemas de comunicación son en realidad un problema de entendimiento.

Entender es reconocer, es hacer que algo que miremos encaje en el modelo que tenemos en nuestro cerebro.

Se debe tener presente que para lograr un entendimiento en la comunicación se debe identificar los múltiples factores que intervienen como son:

1. El o los lugares donde se desarrolla la comunicación.
2. La distancia física entre los locutores.
3. El soporte utilizado para comunicar, la palabra o el escrito, la conversación cara o por teléfono, con o sin la presencia de terceros.
4. Los estatus sociales de los interlocutores y las imágenes anexas, según el contexto sociocultural de la comunicación (hombre, mujer, joven, viejo, patrón, mando intermedio, empleado, obrero, policía, médico, profesor, entre otros)
5. Las experiencias anteriores de comunicación de los interlocutores, que han forjado una actitud que se revelarán en los comportamientos y las opiniones emitidas.
6. La personalidad de los locutores (introversión, extroversión, capacidad de adaptación, ansiedad, entre otros)
7. Las motivaciones para comunicar.

8. El conocimiento de los hechos o de la situación que ha suscitado la comunicación.
9. La elección de las palabras por los interlocutores, en unos sistemas de referencia más o menos próximos.
10. La manera de expresarse, entonación y ritmo del discurso oral o de la escritura en caso de un documento manuscrito.
11. Los gestos, la mímica, las miradas.....

Al transmitir información a alguien para compartir se esta entablando comunicación. Para que exista comunicación es necesario que el destinatario de esta la reciba y la comprenda. La simple transmisión de información sin recibirla, no es comunicación. Comunicación significa volver común a una o varias personas determinada información.

En el proceso de la comunicación están presentes cinco elementos fundamentales:

- a) Emisor o fuente – Persona, cosa o proceso que emite un mensaje para alguien, es decir, hacia un destinatario.
- b) Transmisor o codificador – Equipo que conecta la fuente con el canal, es decir, que codifica el mensaje emitido por la fuente para que sea adecuado y esté disponible en el canal.
- c) Canal – Parte del sistema que establece el contacto entre la fuente y el destino, que están físicamente próximos o distantes.
- d) Receptor o Decodificador – Equipo situado entre el canal y el destino; decodifica el mensaje para hacerlo comprensible al destino.

- e) Destino – Persona, cosa o proceso hacia el que se envía el mensaje.
- f) Comprensión.- Se presenta cuando hay transferencia de información desde el emisor al receptor, y exista entendimiento.
- g) Retroalimentación.- Es la verificación de que la comunicación se haya transmitido adecuadamente.

El propósito de la comunicación en una empresa es llevar a cabo el cambio, esto es influir sobre la acción en beneficio de la institución. La comunicación resulta esencial para el funcionamiento interno de la institución, debido a que integra las funciones administrativas.

El proceso de la comunicación comprende el emisor, la transmisión de un mensaje, a través de un canal seleccionado y al receptor.

La comunicación se inicia con el emisor, quien tiene un pensamiento o idea que después codifica en una forma tal que pueda ser comprendida tanto por el emisor como por el receptor.

La información se transmite a través de un canal que vincula al emisor con el receptor. El mensaje puede ser verbal o escrito y se puede transmitir a través de un memorando, un oficio, una carta, una computadora (Internet, intranet), el teléfono, un telegrama o la televisión. En ocasiones se usa dos o más canales. Por ejemplo, en una conversación telefónica dos personas pueden llegar a un acuerdo básico que más tarde confirmarán mediante una carta. Puesto se dispone de muchas opiniones, cada una de ellas con ventajas y desventajas, la selección apropiada del canal es vital para lograr una comunicación eficaz.

El receptor del mensaje tiene que estar preparado para el mensaje de modo que este se pueda decodificar convirtiéndolo en un pensamiento. Por ejemplo, una persona que está pensando en un juego de fútbol muy emocionante quizá no

preste la atención suficiente a lo que se dice sobre un informe de existencias, con que aumenta la posibilidad de una ruptura en la comunicación. El siguiente paso es el proceso de decodificación, en que el receptor convierte el mensaje en pensamientos. Solo puede producirse una comunicación precisa cuando el emisor y receptor le atribuyen significados iguales, a los símbolos que componen el mensaje. La comprensión se encuentra en la mente del emisor y del receptor.

Retroalimentación en la comunicación sirve para verificar la eficacia de la comunicación, es necesaria una retroalimentación adecuada. Nunca se puede tener la seguridad de que el mensaje haya sido codificado, transmitido, decodificado y comprendido perfectamente, sino se recibe confirmación de ello mediante la retroalimentación.

En la comunicación existen muchos factores situacionales y organizacionales que afectan el proceso de la comunicación. Este tipo de factores en el ambiente externo pueden ser educacionales, sociológicos, legales, políticos y económicos.

Por ejemplo, un ambiente político depresivo inhibirá el libre flujo de la comunicación. Otro factor situacional es la distancia geográfica. Una comunicación directa cara a cara, es diferente a una conversación telefónica con una persona al otro extremo del mundo y diferente a un intercambio de cablegrama o cartas.

## **Tipos de Comunicación**

### **Comunicación descendente**

La comunicación descendente fluye desde personas ubicadas en niveles altos hacia otras que ocupan niveles inferiores en la jerarquía organizacional. Esta clase de comunicación existe especialmente en organizaciones con ambiente autoritario.

### **Comunicación ascendente**

Viaja desde los subordinados hacia los superiores y continúa ascendiendo por la jerarquía organizacional. Desafortunadamente, con frecuencia este flujo es obstaculizado en la cadena de comunicación por administradores que filtran mensajes y no transmiten toda la información a sus jefes, en especial noticias desfavorables. La comunicación ascendente no se basa en órdenes y por lo general se encuentra en ambientes organizacionales, participativos y democráticos.

### **Comunicación cruzada**

Incluye el flujo horizontal de la información entre personas de niveles organizacionales iguales o similares y el flujo diagonal, entre personas de niveles diferentes que no tienen una relación de dependencia directa entre sí. Esta clase de comunicación se usa para acelerar el flujo de información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales.

### **Comunicación escrita**

Tiene la ventaja de proporcionar registros, referencias y defensas legales. Se puede preparar un mensaje con todo cuidado y después dirigirlo a un público mediante un correo masivo. Las desventajas son que los mensajes escritos pueden crear montañas de papeles, estar expresados en forma deficiente por redactores ineficientes y suelen proporcionar una retroalimentación inmediata.

### **Comunicación oral**

Una gran parte de la información se comunica oralmente.

Puede ocurrir en una reunión cara a cara entre dos personas o en la presentación de un administrador frente a un gran auditorio. La ventaja es que

permite un rápido intercambio con retroalimentación inmediata. Las personas pueden hacer preguntas y aclarar cualquier aspecto.

La comunicación es la transferencia de la información del emisor al receptor, cuando este comprende la información. Es importante, porque todo lo que se hace en la administración, toma decisiones, planeación, organización, dirección y control requiere que se comunique la información.

### **Siete maneras de mejorar la calidad de la comunicación**

- 1. Clarifique su objetivo.-** Defina su objetivo al comienzo de la estructuración de una comunicación.
- 2. Estructure su pensamiento.-** Puede mejorar enormemente el nivel de la comunicación proporcionando estructura lógica y adecuada. La manera más sencilla de estructurar es dividiéndolas en dos partes. La primera fase del pensamiento consiste en pensar el problema; la segunda fase consiste en pensar la solución.
- 3. Administre su tiempo.-** Una comunicación lleva su tiempo. Y el tiempo es el único recurso no renovable completamente.  
Es de vital importancia que administre su tiempo bien, antes y durante la elaboración de sus comunicaciones.  
Administre el tiempo antes de elaborar o realizar una comunicación.  
Administre el tiempo durante la comunicación.
- 4. Encuentre un territorio común.-** La comunicación es una manera de encontrar un territorio común. Principalmente porque se empieza un propio territorio y se utiliza a la comunicación para identificar las fronteras y las aberturas por donde usted podrá acceder al terreno.

5. **Vaya más allá de la discusión.-** Una de las principales maneras de mejorar su comunicación es conseguir que discurra más de allá de la pura discusión.
6. **Haga reuniones con regularidad.-** Quizá la técnica más importante que podemos aplicar al arte de la comunicación es la del resumen.  
Los resúmenes le permitirán expresar su objetivo, volver a él y comprobar si ha sido alcanzado.
7. **Utilice metáforas.-** La metáfora son imágenes de ideas que adoptan una forma concreta. Permite a su interlocutor ver algo desde su punto de vista, visualizando como algo distinto. Las metáforas utilizan la imaginación para apoyar y desarrollar sus ideas.

## **La Redacción**

Redacción es la relación lógica y coherente de las ideas con un propósito definido.

En la correspondencia el estilo radica esencialmente en que el autor o emisor imprima su personalidad, su cultura, su sentimiento, su sensibilidad, su poder creador e inspirativo.

*Como cita ROJAS (1997, Página 2) en su obra Redacción Comercial Estructurada: “Redactar equivale a elaborar o “crear un mensaje con un objetivo predeterminado y unas ideas claras y concretas”. La redacción eficiente y eficaz representa la etapa inicial del proceso de la comunicación escrita”*

Una comunicación eficaz depende de la claridad de las ideas y no de la exactitud de los datos. El proceso íntegro de la comunicación podría definirse como la creación de ideas compartidas”

A nadie le gusta ser una copia carbón del otro. Allí justamente radica la esencia de la verdadera libertad de expresión: la redacción propia. El hombre por naturaleza es dueño de su propio estilo.

Según sea la clase de correspondencia el estilo habrá de ser la manifestación palpable de que su autor ha adoptado la forma más adecuada al fin que se propone: familiar, social, diplomático, oficial, mercantil, industrial, político, entre otros.

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

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

La redacción consiste en hacer uso de la técnica adecuada para exponer las ideas con claridad y precisión, es el orden y la forma en que se presentan las ideas, el giro de las frases, el uso apropiado de las palabras; en resumen: estilo es el dominio de la técnica de la redacción.

No se debe olvidar que la redacción cumple dos objetivos específicos:

1. Comunicar al lector las decisiones, ideas, problemas o soluciones.
2. Persuadir al lector para obtener de él una actitud y una respuesta positiva.

En una comunicación se debe cumplir con reglas que facilitarán la lectura y harán el estilo agradable y el mensaje comprensible, así:

- a) Trate una idea en un párrafo. Un solo asunto para no correr el riesgo de provocar dudas o malas interpretaciones.

- b) Escriba oraciones cortas. Si usted es breve al expresarse, logrará mayor claridad y comprensión.
- c) De al tema un orden estructural y lógico. Siga, en lo posible, el orden lógico de la oración.
- d) Imprima o ponga su sello de acción a las frases. Prefiera la voz activa a la voz pasiva.
- e) Use palabras de fácil comprensión. Evite el uso de palabras rebuscadas e incomprensibles. Entre dos sinónimos escoja el más conocido y el más breve.
- f) De signo positivo al mensaje. Proyecte las ideas que represente interés para el receptor.
- g) Sea agradable. Disfrute de sus mensajes no solo porque los encuentra interesantes, sino por el tono amigable y cálido que lleva.
- h) Emplee lenguaje de actualidad. Use palabras modernas y llenas de vitalidad
- i) No abuse de la puntuación. Un mensaje con puntuación correcta evita toda clase de divergencias en la interpretación del texto.
- j) No use abreviaturas. Indica falta de cortesía, de tiempo. De cada cien lectores, treinta no se entienden el significado de las abreviaturas utilizadas. La comprensión y la claridad serán mayores cuando se escriben la palabra completa.
- k) No use palabras extranjeras. Su uso se justifica cuando en español carecemos de voces equivalentes.

- l) De unidad a lo escrito. Evite cambios de tono, de perspectiva. Ligue el principio de una oración, de alguna forma, con el final del anterior. Use con propiedad las preposiciones y conjugaciones indispensables para lograr cohesión y claridad.
  
- m) Elimine objetivos inútiles. Expresiones redundantes.
  
- n) Cuide la presentación del mensaje si el contenido es positivo, también debe ser atractivo. Use la técnica mecanográfica adecuada.
  
- o) Luche por crear un estilo propio. Esto se logra a base de esfuerzo; no hay dos personas iguales y por lo mismo no hay dos estilos iguales.

Si en institución estos objetivos específicos se logra colocar como premisas, hará suya la confianza, preferencia, buenas referencias, simpatía, comprensión y todas las ideas favorables de que goza una entidad por un producto que vende o un servicio que presta.

Además se debe tener presente, que a nadie le gusta ser una copia carbón del otro. Allí justamente radica la esencia de la verdadera libertad de expresión: la redacción propia. El hombre por naturaleza es dueño de su propio estilo y cada empresa y/o institución es dueña de su imagen corporativa.

### **Técnicas de Redacción**

*Como cita ROJAS (1997, Página 192) en su obra Redacción Comercial Estructurada: "En redacción, la diferencia entre el fracaso y el éxito esta en escribir ideas apropiadas y expresarlas correctamente".*

Por lo tanto la necesidad de crear un mensaje eficiente y eficaz, que motive su lectura y cumpla con el doble propósito de comunicar y persuadir al lector, hace

necesario que la redacción reúna ciertos atributos, elementos o características bien definidas.

Estos elementos pueden ser de dos clases: Vitales o fundamentales y Complementarias

### 1. Elementos Vitales

- a. **Claridad.-** Permite leer y entender fácilmente el mensaje, y darle una sola interpretación. La claridad se obtiene como resultado de un ordenamiento metódico de ideas y un uso correcto del lenguaje. Es también la presentación de la idea completa, sin que falten los detalles necesarios para su cabal comprensión.
  
- b. **Brevedad.-** Es un mensaje que usa el menor número de palabras, pero es claro y completo. Esto no quiere decir la concisión o brevedad deban confundirse con el laconismo, útil solamente al redactar un telegrama. El mensaje breve exige seguir la regla de entrar directamente al tema y evitar los rodeos y los adornos.
  
- c. **Integridad.-** Se logra al incluir todas las ideas y todos los datos importantes vinculados con el tema del mensaje.  
Una comunicación integra o completa es también clara; ambas cualidades se complementan. Por lo contrario, una comunicación incompleta resulta vaga y de difícil comprensión
  
- d. **Cordialidad.-** Se relaciona con el tono del mensaje y debe dejar traslucir nuestras cualidades humanas: cortesía, amistad, positivismo, espontaneidad, entre otros. Demos a nuestro corresponsal el tono justo, la expresión adecuada y la palabra exacta. Las palabras son el reflejo de los hábitos y el carácter de las personas.

**e. Coherencia.-** Es el conjunto de relaciones sintácticas que se establecen entre oraciones de un párrafo y entre diferentes párrafos.

La coherencia es una característica fundamental del mensaje y se define como la capacidad para manejar la información como un todo, donde cada elemento del mensaje nos remite a la significación general del texto.

**f. Veracidad.-** Es la máxima cualidad que debe tener la redacción. Una buena relación crea la buena voluntad y el interés del corresponsal; por lo tanto, debe escribirse aquello de lo cual se tiene suficiente certeza o evidencia

## **2. Elementos Complementarios**

**a. Corrección.-** Una comunicación se debe redactar evitando errores que pueda destruir una primera impresión favorable que es indispensable ubicar en la mente del lector. Corrección significa:

1. Aplicación de las normas ortográficas
2. El uso adecuado de las mayúsculas
3. El uso apropiado de los signos de puntuación
4. La correcta división mecanográfica de las palabras
5. La escritura apropiada de números
6. La aplicación adecuada de los principios sintácticos y el uso correcto de las preposiciones
7. La distribución y presentación de la comunicación, acorde con técnicas mecanográficas modernas

## 8. El uso adecuado de sinónimos

- b. Motivación.-** La fuerza motivadora de un mensaje lo hace realmente eficaz. Una comunicación clara, breve, completa, coherente y cordial, puede no motivar al lector la acción porque no atrae su interés hacia la satisfacción de una necesidad.

Aunque complementaria es una característica que hace que se encienda esa chispa en la mente del lector. Y despierte su decisión favorable, porque encuentra el tema de interés para satisfacer una necesidad interna de salud, orgullo, comodidad, conveniencia, ventaja económica, seguridad, categoría, entre otros.

- c. Modernismo.-** Una comunicación pierde el motivo de persuadir cuando está escrita con expresiones que corresponden a hábitos y pensamientos del pasado, tales como: me suscribo, acuso recibo, agradeciéndole la atención, sin más por el momento, el suscrito, su seguro servidor, su obsecuente servidor y amigo, aprovecho la oportunidad, de los corrientes, próximo pasado, en curso, entre otras frases.

- d. Positivismo.-** Es la actitud y el lenguaje lo que asegura una reacción favorable en el lector. El lenguaje positivo se caracteriza por los siguientes rasgos:

1. Descarta expresiones de reproche, olvido, su reclamo, su queja entre otros.
2. Omite frases de estructura negativa y recurre a sus equivalentes positivas, como: “no nos oponemos”, por “aceptamos”, entre otros.

- e. Discreción.-** Expresa siempre lo que se debe y puede, en forma directa y diplomática, en relación directa con el rol del interlocutor.

- f. **Creatividad.-** Redacte en forma reflexiva, después de un cuidadoso análisis, para que exprese sus ideas en forma original.

**Naturalidad y sencillez.-** El mensaje debe ser vivo y natural, siempre directo y sin rebuscamientos literarios. Para que sea fácilmente comprendido, evite la ambigüedad, la oscuridad, el uso de la voz pasiva, las palabras de significado poco conocido, los paréntesis, las abreviaturas, entre otros.

### **Características de la redacción**

Existen diversos tipos de mensajes que pueden ser: personales que se dirigen a familiares, amigos de manera informal. La redacción oficial y militar son unas de las más utilizadas y que se detallan a continuación

#### **Redacción oficial**

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

#### **Oficio:**

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

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

#### **Objetivos**

1. Solicitar la concesión de algún beneficio, bien, documento, a favor de la institución en la cual se trabaja.
2. Dar o recibir información, disposiciones, sugerencias.

3. Comunicar noticias, resoluciones, nombramientos, forma de organización, cambios, ingresos referentes a los funcionarios de libre remoción y su trabajo.
4. Realizar trámites.
5. Requerir y brindar colaboración.
6. Solicitar y conceder autorizaciones para actividades personales, institucionales, y empresariales.
7. Envío de informes.

**Redacción Militar.-** Se entiende como tal, el conjunto de comunicaciones oficiales intercambiadas entre las dependencias militares, con las autoridades o con entidades particulares. Para este tipo de correspondencia se considera aspectos en la composición y redacción de los documentos, directivas, manuales producidos por la institución.

Se distingue por su forma metódica, estilo y por tomar en cuenta la condición o entidad del destinatario, lo que le impone el empleo de palabras reglamentarias y de otras dictadas por el uso, para simbolizar el respeto y la consideración.

**Características de la redacción militar:**

**1. Brevedad.-** Consiste en expresar en pocas palabras lo que se quiere decir. Esta es una cualidad propia de la Correspondencia Militar que da fuerza a la idea. Se obtiene prefiriendo el verbo antes que el sustantivo o el adjetivo, ya que mediante el verbo se expresa la acción. Para evitar la extensa fraseología debe desarrollarse, dentro de una frase, una sola idea.

**2. Claridad.-** Se considera que es clara una correspondencia cuando esta es fácil de comprender. Se obtiene evitando repeticiones que conducen frecuentemente a equívocos en la redacción.

**3. Precisión.-** Esta se logra cuando se puede expresar completa y exactamente lo necesario sin olvidar nada. Precisión es sobre todo indispensable en la redacción de informes, partes diarios, etc., los menores detalles de lugar, tiempo y circunstancias, tienen importancia significativa.

## **El Mensaje**

Cuando se hace preguntas y expone opiniones, el mensaje se comprende más fácilmente, con mayor precisión y exactitud. El éxito de la tarea, objeto del mensaje, es mayor que cuando existe comunicación lateral.

Al existir en el mensaje una la comunicación recíproca, significa la instauración de feedback entre los interlocutores de iguales o diferentes niveles jerárquicos.

El feedback no se debe dar por supuesto; es exigente para los interlocutores, emisor y receptor alternativamente, tanto si son jefes como subordinados, adoptando una terminología ya utilizada.

Requiere presencia en el otro, pero también en sí mismo, y una implicación en la relación.

Para que el feedback en el mensaje sea real y percibido como tal cada interlocutor debe poder sacar una ventaja tangible de su empeño en el mensaje a través de la comunicación recíproca.

Cuando el mensaje se basa en una comunicación recíproca es más lenta que al presentarse mediante una comunicación en sentido único. De hecho el tiempo

gastado en dialogar será compensado por la exactitud en la transmisión de la información y, por tanto, por el éxito de la tarea, a condición, evidentemente, de que los intercambios se centran en el mensaje.

El emisor de un mensaje a través de una comunicación recíproca ya no está protegido, pues los receptores, se dan cuenta de sus errores y emisiones y se las hacen notar. Los que se sentían cómodos en la comunicación lateral pueden sentirse perjudicados por el mensaje a través de la comunicación recíproca.

Al enviarse un mensaje a través de una comunicación en ambos sentidos, es relativamente ruidoso y desordenado.

### **Barreras en el proceso del mensaje**

En el proceso del mensaje a través de la comunicación humana también está sujeto a lluvias y tempestades, pues existen barreras que sirven de obstáculos o resistencias en la comunicación entre las personas.

Estas variables intervienen en el proceso de envío del mensaje y lo afectan profundamente de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado.

### **Tipos de barreras**

#### **Barreras Personales**

Son las interferencias derivadas de las limitaciones, emociones y valores humanos del individuo. Las barreras más comunes en situaciones de trabajo son la escucha deficiente, las emociones, las motivaciones y los sentimientos personales.

Estas barreras pueden limitar o distorsionar las comunicaciones de los mensajes con las demás personas.



## Carta o comunicación

No debemos olvidar que la carta es una comunicación escrita entre personas naturales y personas jurídicas, o razones sociales con objetivos específicos. Por tal razón en la carta o comunicación se puede distinguir las siguientes partes:

1. **Membrete:** Imagen gráfica de la entidad
2. **Número:** Indica orden, organización y cumplimiento de normas legales.

Ejemplo: 080023-ESPE-SL-c, o como en ocasiones las empresas o instituciones lo estipulen.

3. **Fecha:** Requisito indispensable para cualquier documento

Ejemplo: Lo correcto es escribir como se detalla a continuación:

- Latacunga, junio 20 del 2008
- Latacunga, 25 de junio del 2008
- Latacunga, junio 30 del 2008
- 

4. **Datos del destinatario:**

- Tratamiento
- Nombre
- Cargo
- Empresa
- Dirección
- Ciudad

Como se ejemplifica a continuación es la manera correcta de redactar los datos del destinatario:

Señorita

Lorena Cobo Gómez

AGENTE DE PUBLICIDAD

General Maldonado 1-02 y Av. Amazonas

Latacunga

Doctora

Lucía Ríos Moreno

América 457 y Santiago

Esmeraldas

Ingeniero

Luis Borja Naranjo

GERENTE GENERAL

PRODUCTOS DEL PACÍFICO S.A.

Av. La Prensa N112

Quito

Señor

Estuardo Benítez F.

JEFE DE VENTAS

Productos del Pacífico S.A.

Av. La Prensa N112

Quito

**5. Saludo o vocativo:** De acuerdo con la persona, indica grado de cortesía.

En cartas comerciales se utiliza:

- Estimado Señor Mora:

- Apreciada Sra. Freire

En cartas oficiales se utiliza:

- De nuestras consideraciones:
- De mi consideración

**6. Referencia o asunto:** Resumen de la comunicación. Ejemplo:

Remito informe de labores del período académico abril – agosto 2008

**7. Cuerpo o Texto de la Carta:** La comunicación ideal debe contener tres párrafos: Introducción, desarrollo y conclusión o cierre.

**8. Despedida:** Consecuente con el saludo. Cortesía final

**9. Nombre mecanográfico:** En la misma letra que el destinatario “inicial mayúscula o mayúscula sostenida”

**10. Cargo:** Debajo del nombre y sin sangría

**11. Copia:** Información a otra persona

**12. Anexo:** Inclusión de documentos

**13. Identificación Mecanográfica:** Como su nombre lo indica sirve para identificar al mecanógrafo

**Distribución de las partes de una Comunicación**

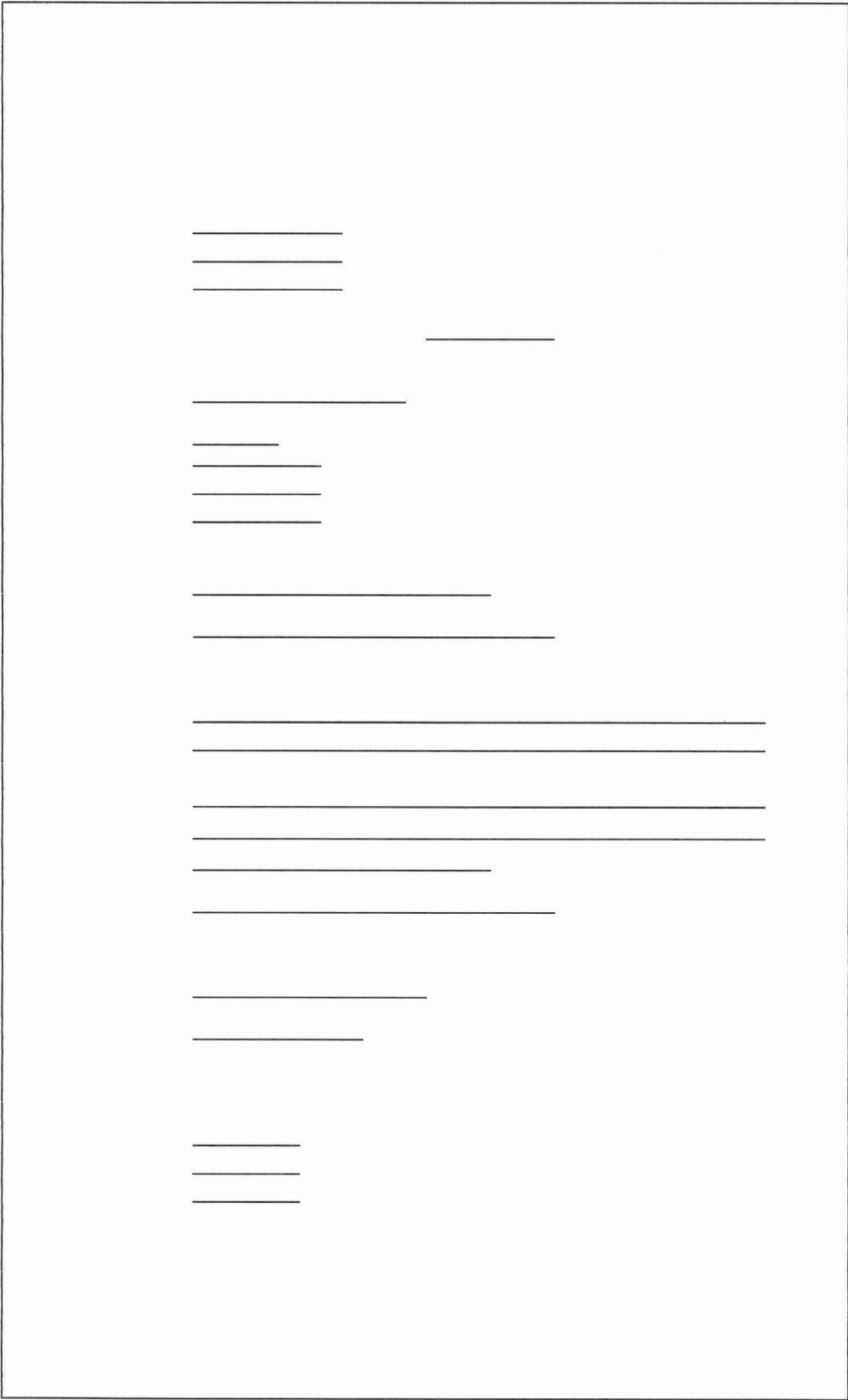
La necesidad de dar a la comunicación una agradable apariencia, acorde con la calidad del mensaje, nos lleva a estudiar cuatro factores decisivos para crear esa

“buena impresión”, en una comunicación sea esta comercial, empresarial o personal:

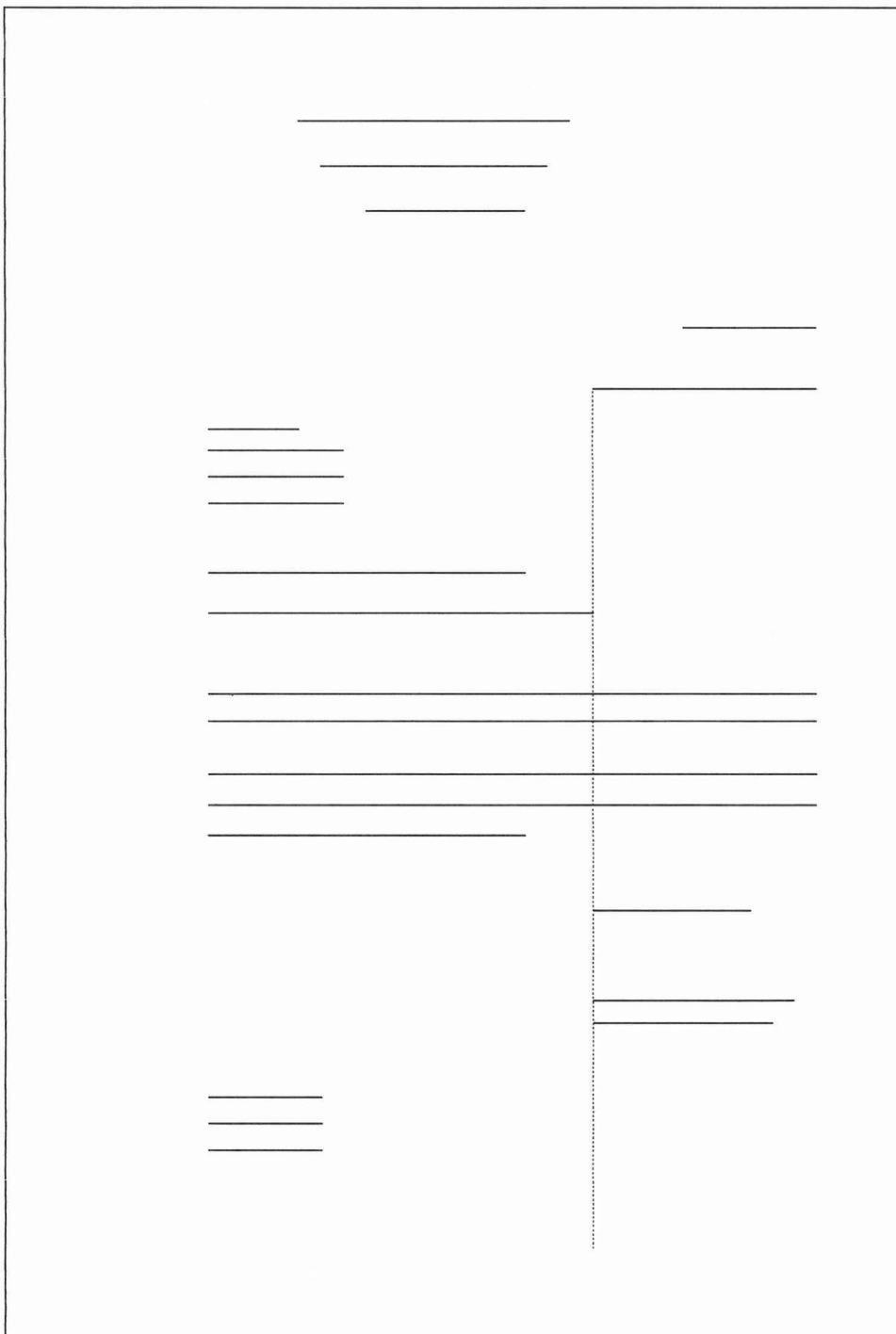
- Estilos o modelos de carta
- Puntuación de la comunicación
- Espacios e interlineación
- Márgenes

**1. Estilo o modelos de Cartas.-** Son tres los estilos de cartas más usados

- a. Estilo Bloque Extremo o Completamente Bloqueado.-** En este estilo todas las partes de la comunicación comienzan en el margen izquierdo. Es muy usado por las empresas oficiales; porque representa el mínimo esfuerzo.



**b. Estilo Bloque o Bloqueado.-** Existe muy poca diferencia entre este estilo y el bloque extremo; observe que las líneas de la fecha, la despedida, el nombre mecanográfico y el cargo, se mueven hacia el lado derecho. La fecha, preferiblemente debe terminar en el margen derecho. La referencia o asunto pueden moverse con la fecha, la despedida, el nombre mecanográfico y el cargo.



**c. Estilo semibloque.-** Este estilo se diferencia del anterior porque la Primera línea de cada párrafo tiene una sangría de 5 espacios. Es muy agradable y el de menos uso actualmente, por el tiempo que requiere la sangría.

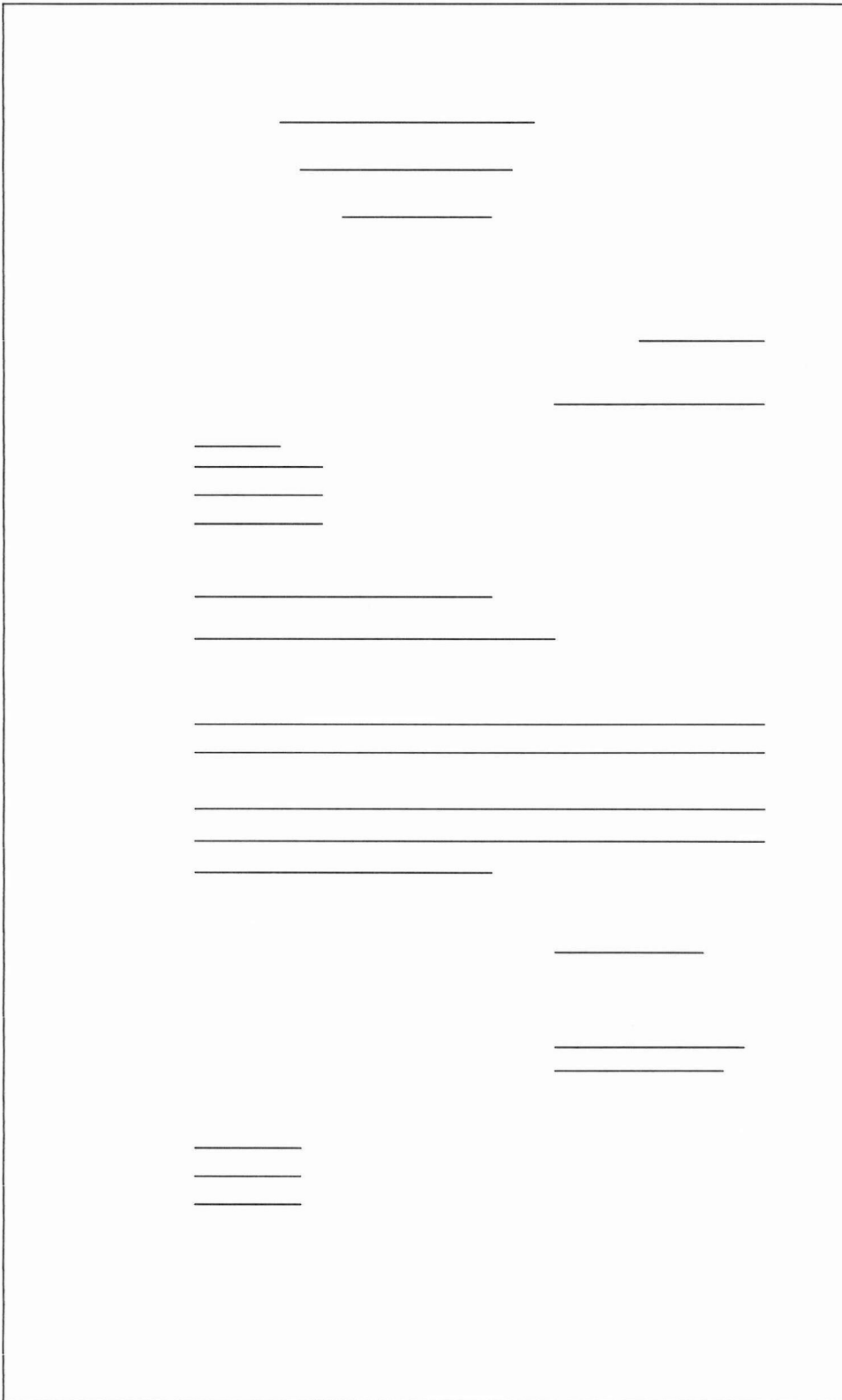
The diagram shows four paragraphs of text, each consisting of three lines. The first line of each paragraph is indented by five spaces from the left margin. The paragraphs are separated by blank lines. The number '5' is placed to the left of the first line of each paragraph to indicate the indentation. The entire diagram is enclosed in a dashed rectangular border.

**2. Puntuación.-** El texto de la comunicación lleva los signos de puntuación de acuerdo con las normas gramaticales del idioma español. Se han introducido ciertas reformas que se han denominado “estilos de puntuación”. Pero estas reformas se refieren a los signos de puntuación que se usan en las líneas generales y especiales de la comunicación.

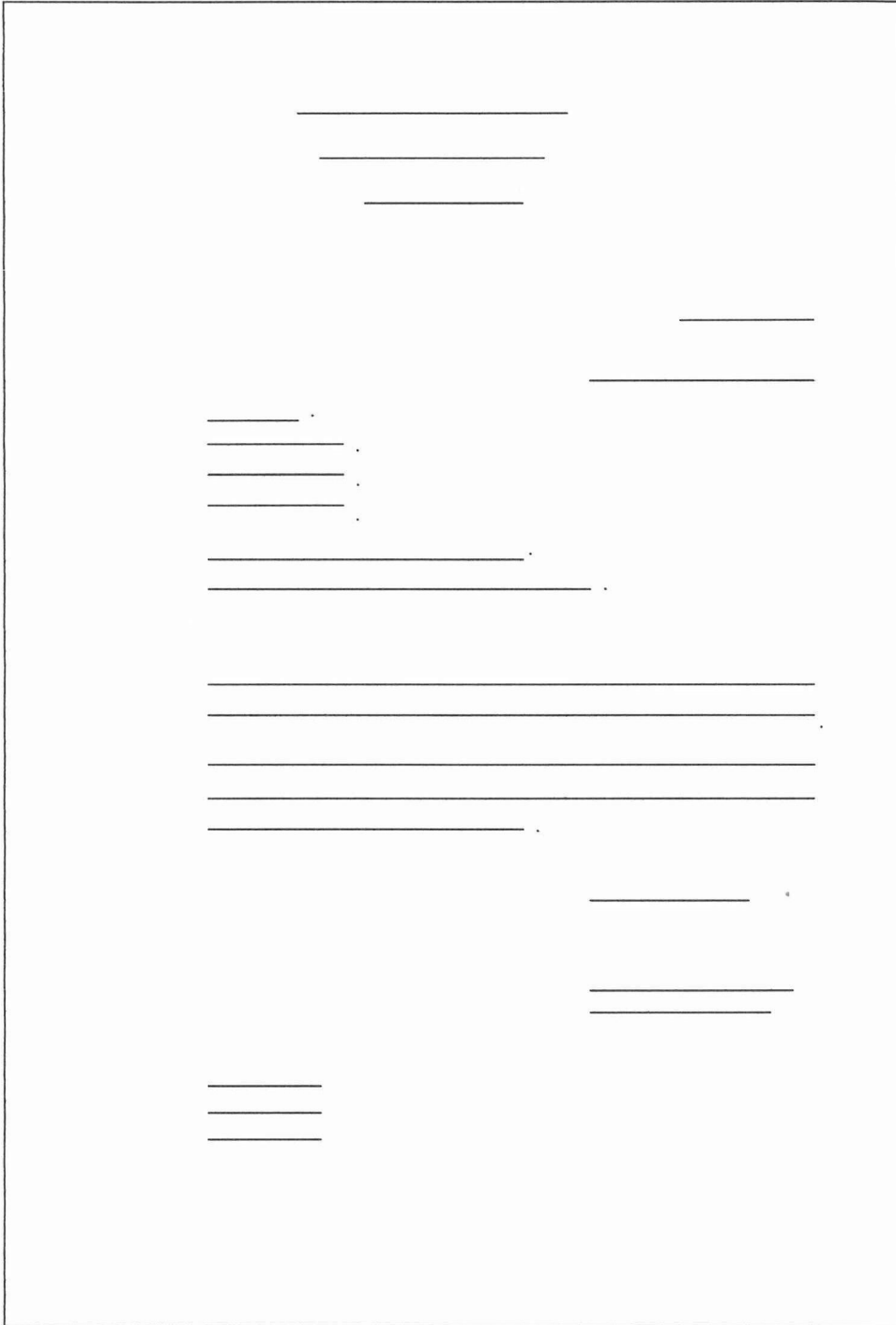
Existen tres estilos:

- a. Puntuación abierta
- b. Puntuación cerrada
- c. Puntuación Estándar

**a. Puntuación Abierta.-** No lleva ninguna puntuación en las líneas generales de la carta, esto es: fecha, nombre y dirección, salutación, despedida, nombre mecanográfico y firma; ni en las líneas especiales o sea: atención asunto y referencia. No se usa con frecuencia.



**b. Puntuación Cerrada.-** Lleva punto al final de cada línea general y especial. Este estilo se encuentra en desuso.



c. **Puntuación Estándar.**- Lleva dos puntos después de la línea de la salutación y coma después de la línea de despedida. Es el estilo o puntuación que más se utiliza.

The diagram shows a template for a letter with standard punctuation. It consists of several horizontal lines of varying lengths and positions, representing the structure of a letter. The lines are arranged as follows:

- Three lines at the top, centered, representing the recipient's address.
- Two lines on the right side, representing the sender's address.
- A group of four lines on the left side, representing the salutation.
- A line followed by a colon on the left side, representing the opening of the letter.
- A line followed by a comma on the left side, representing the closing of the letter.
- A group of four lines in the middle, representing the body of the letter.
- A line followed by a comma on the right side, representing the closing of the letter.
- A group of two lines on the right side, representing the signature.
- A group of three lines on the left side, representing the footer or reference information.

**3. Márgenes.-** La carta o comunicación debe escribirse de tal manera que su contenido quede arreglado en forma atractiva en la página y que se encuentre encuadrado en un marco proporcionado que sea llamativo para el lector.

Existe diversos criterios en relación al tamaño de los márgenes, sin embargo, la práctica irá indicando a la Secretaria lo adecuado en este aspecto, con el fin que obtenga una apariencia estética en las cartas o comunicaciones que prepara. Mientras se desarrolla esta destreza, se debe tomar en cuenta las siguientes sugerencias:

- Los márgenes pueden variar de acuerdo al tamaño de la carta; mientras más larga es la carta, menor es el margen.
- El margen derecho puede ser igual o menor que el izquierdo
- Nunca el margen izquierdo podrá ser menor que el derecho.
- El margen izquierdo no deberá tener más de 20 espacios
- El margen derecho no deberá tener menos de 10 espacios

### **Distribución de espacios**

La forma de dividir las partes de la carta o comunicación es importante para conseguir una apariencia agradable, recuerde que uno de los objetivos de la carta es impresionar favorablemente al destinatario, por consiguiente, las partes de la carta debe se estructurada en forma estética y proporcionada, tomando en cuenta el tamaño de la carta y el tipo de escritura que se utilice.

Al preparar la correspondencia sea en la máquina de escribir o en la computadora, tenga en cuenta que:

1. Interlineaciones son los espacios entre líneas, es decir, en el sentido vertical.

2. Espacios son las separaciones entre letras y palabras, quiere decir, en el sentido horizontal.
3. Las cartas de negocios, comunicaciones oficiales se escriben a espacio interlineal sencillo.

### **Cómo aplicar los espacios correctos en la correspondencia**

Normalmente se aplican las siguientes reglas para espaciar:

#### **1. Un espacio:**

- Después de una coma
- Después de un punto y coma
- Después de un punto que siga a una abreviatura o una inicial
- Después de los signos de exclamación o interrogación

#### **2. Dos espacios:**

- Después de dos puntos
- Después de punto y seguido

#### **3. Ningún espacio:**

- Antes o después de un guión
- Antes o después de una diagonal
- Entre las comillas y las palabras que encierra
- Entre los paréntesis y las palabras que encierra
- Entre las iniciales que forman un sigla
- Antes o después de un apóstrofe.

### **Tamaño y gramaje de las hojas para las cartas o comunicaciones**

Se puede citar varios materiales que se utilizan para imprimir las comunicaciones, y que varían de acuerdo a su uso, por ejemplo se emplea el papel de acuerdo a su tamaño y gramaje, así:

- Hoja tamaño oficio de 21,59 x 35,56cms., con un gramaje de 70grs. utilizado todavía por algunas entidades
  
- Hoja tamaño INEN o A4 de 21 x 29.70cms., con un gramaje de 75grs., es el tamaño estandarizado que actualmente utilizan todas las instituciones para sus comunicaciones oficiales y/o comerciales
  
- Hoja tamaño carta de 21,59 x 27,94 cms., con un gramaje de 70grs., es por lo general el papel continuo, que sirve para impresión de papeles financieros y/o facturas entre otros. Este tipo de papel se utiliza en la parte financiera (contabilidad, pagaduría, despachos, bodegas entre otras dependencias)

## **CAPÍTULO II**

### **CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN**

#### **ASPECTOS GENERALES**

##### **Reseña Histórica**

La Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, está conformada por una casona que actualmente es considerada patrimonio cultural.

El edificio tiene un sobresaliente origen en las páginas de la Historia de Latacunga, a continuación se detalla su historia.

Con Acuerdo Ministerial No 177, de Noviembre de 1962, como resultado del Convenio suscrito en junio del mismo año, entre el Ministerio de Defensa del Ecuador y la Agencia Internacional para el Desarrollo (AID), tomando el nombre de un ilustre Latacungueño Gral. Alberto Enríquez Gallo se crea el Centro Militar de Aprendizaje Industrial (CEMAI), terminando su vida de CEMAI en 1984 y dando paso al Instituto Superior de las Fuerzas Armadas ITSFFAA.

Las Fuerzas Armadas, contribuyendo decididamente en el desarrollo del país, la Jefatura de Educación del Ejército, interpretando este postulado con acierto ha creído conveniente cumplir con la ayuda en el aspecto educativo, formando eficientemente a la juventud en carreras que constituyen una necesidad imperiosa para la Patria.

Por la gran acogida, los excelentes resultados, la demanda de formación de la zona central del país y el constante cambio científico-tecnológico y productivo, la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, cuenta a la presente fecha con las siguientes carreras profesionales:

Ingenierías Terminales en:

- Comercial
- Finanzas y Auditoría
- Administración Turística y Hotelera
- Sistemas
- Mecánica Automotriz y (Autotrófica)
- Electromecánica
- Electrónica e Instrumentación
- Mecatrónica

Ingenierías de Ejecución en las especialidades de:

- Mecánica Automotriz y (Autotrófica)
- Electromecánica
- Electrónica e Instrumentación

Tecnologías en:

- Computación
- Electrónica
- Mecánica

Instituto de Idiomas (Otorga diploma de suficiencia en Inglés y Francés)

### Programas de Cuarto Nivel:

#### Diplomados:

- Gestión del Aprendizaje Universitario
- Redes Digitales Industriales
- Autotrónica
- Enseñanza del Idioma Inglés como Segunda Lengua

#### Maestrías:

- PYMES: Administración de Empresas, Mención en Pequeñas y Medianas Empresas
- Ingeniería en Software

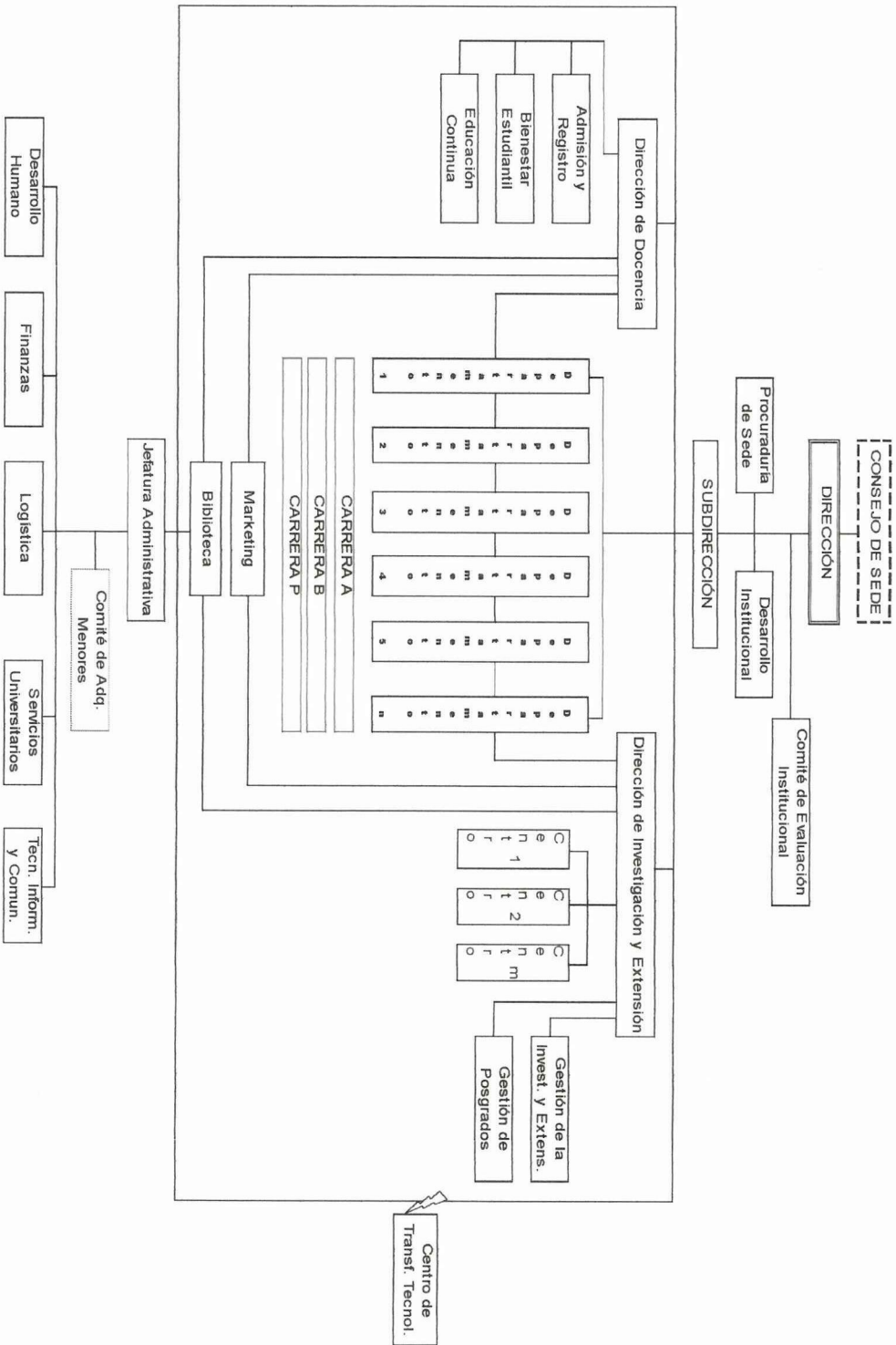
### **2.1.3 Visión**

*Posicionarse como la mejor universidad politécnica en el ámbito nacional, reconocida internacionalmente en la formación de profesionales e investigadores de excelencia, sustentados en principios y valores; capaces de participar en la transformación del país.*

### **2.1.4 Misión**

*Formar profesionales de excelencia técnica, científica y humanística con capacidad de liderazgo, autogestión y comprometidos con el desarrollo del país.*

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESPE SEDE LATACUNGA



## **2. Diseño Metodológico**

### ***Tipo de Investigación***

Este estudio se basó en la investigación de campo y Documental, las que nos permitieron la obtención de información real para construir el diagnóstico, como primer paso de la propuesta, identificando los diferentes problemas de manejo documental, lo que permitió estructurar estrategias acertadas.

### ***Diseño de la investigación***

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

### ***Unidad de Estudio***

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

## **APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS**

La aplicación de las encuestas se las realizará a veinte personas de acuerdo al siguiente detalle:

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUTORIDADES	6
SECRETARIAS ACADÉMICAS	10
SECRETARIAS ADMINISTRATIVAS	4

En total se realiza las encuestas a catorce secretarias, las mismas que se detallan con su respectivo análisis y conclusión:

## **Métodos Teóricos**

### ***Método Inductivo***

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

### ***Método Deductivo***

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

## ***Método Dialéctico***

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

## ***Métodos Empíricos***

### ***Observación***

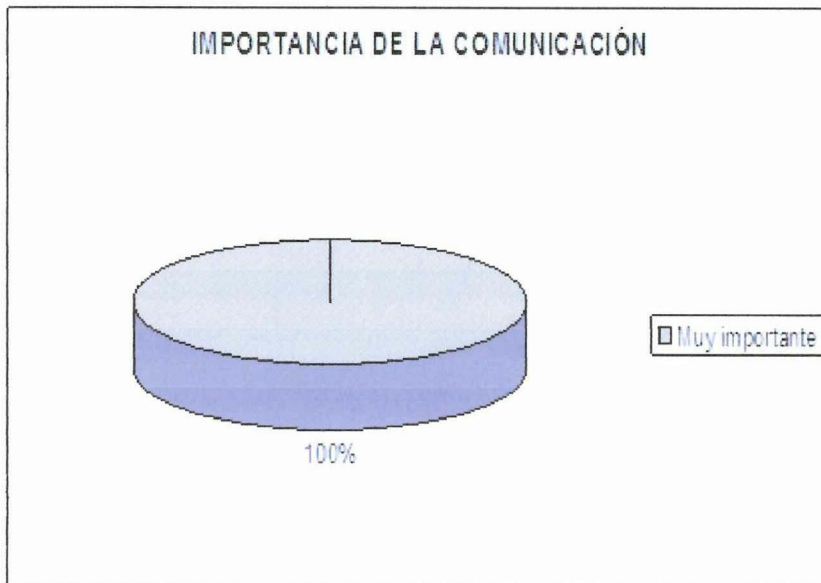
Se utilizó la técnica de la observación fundamentalmente para obtener información primaria acerca de los fenómenos que se investiga y para comprobar los planteamientos formulados, además se aplicó al universo de la población investigada.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DE LAS SECRETARÍA DEL ÁREA ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA.**

### **2.3.1.1 ENCUESTAS**

#### ***1. Qué nivel de importancia le da a la comunicación en la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga?***

<b>ITEMS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Muy importante	14	100%
Importante	0	0
Poco Importante	0	0
Nada Importante	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>



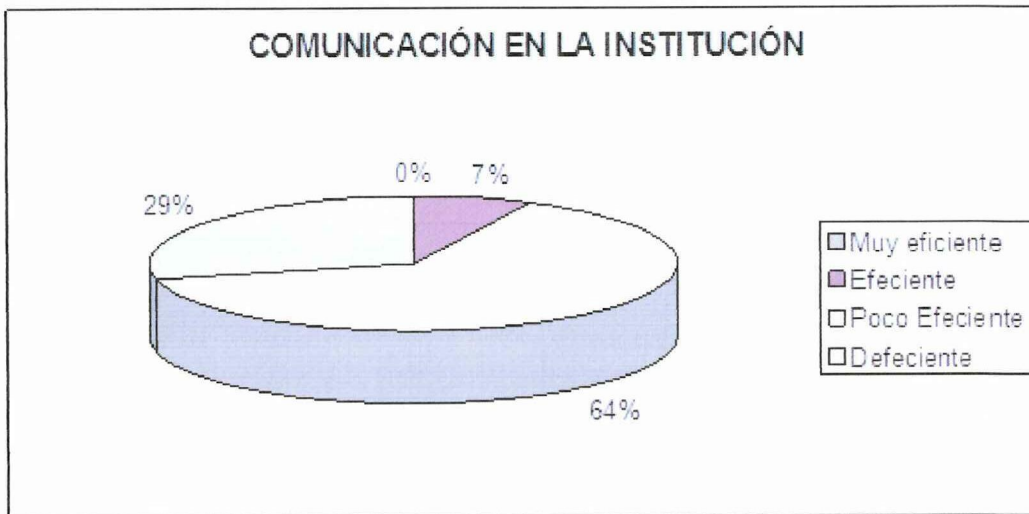
### **Análisis e Interpretación**

El 100% del Personal de Secretarías de las áreas Académica y Administrativa considera a la comunicación muy importante.

Como se puede evidenciar, todos los encuestados piensan que el nivel de comunicación en la Escuela Politécnica del Ejército es muy importante.

### **2. *Cómo cree usted que se desarrolla el flujo de información en la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga?***

<b>ITEMS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Muy Eficiente	0	0
Eficiente	1	7%
Poco eficiente	9	64%
Deficiente	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>



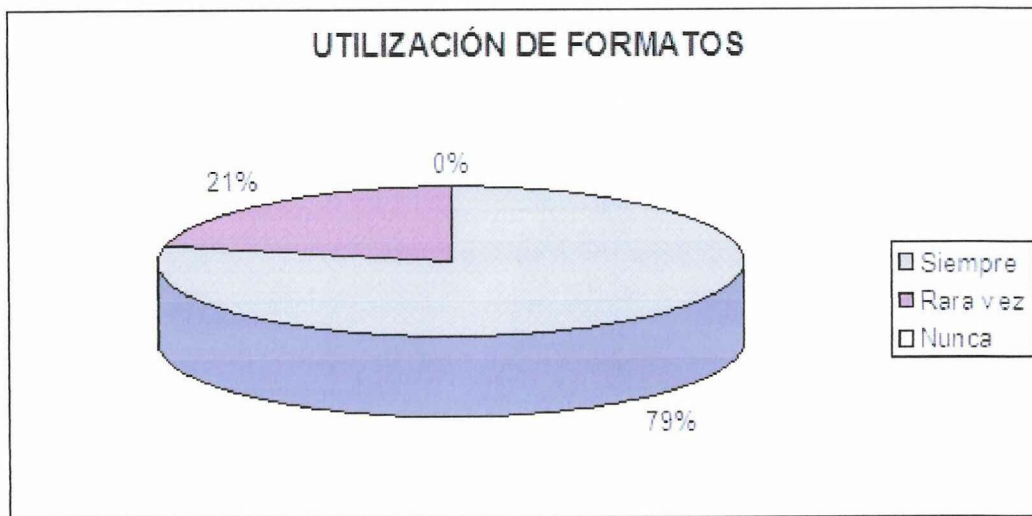
### **Análisis e Interpretación**

De las cuatro Secretarías Administrativas y diez Secretarías Académicas encuestadas, el 29% considera que la comunicación en la Institución es muy deficiente, el 64% poco eficiente, mientras el 7% dice que la comunicación es eficiente.

Como se puede observar en la mayoría de los encuestados piensan que el desarrollo del flujo es poco eficiente.

### **3. Con que frecuencia utiliza los formatos pre establecidos en la redacción de sus documentos?**

ITEMS	FRECUENCIA	%
Siempre	11	79%
Rara vez	3	21%
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	14	100



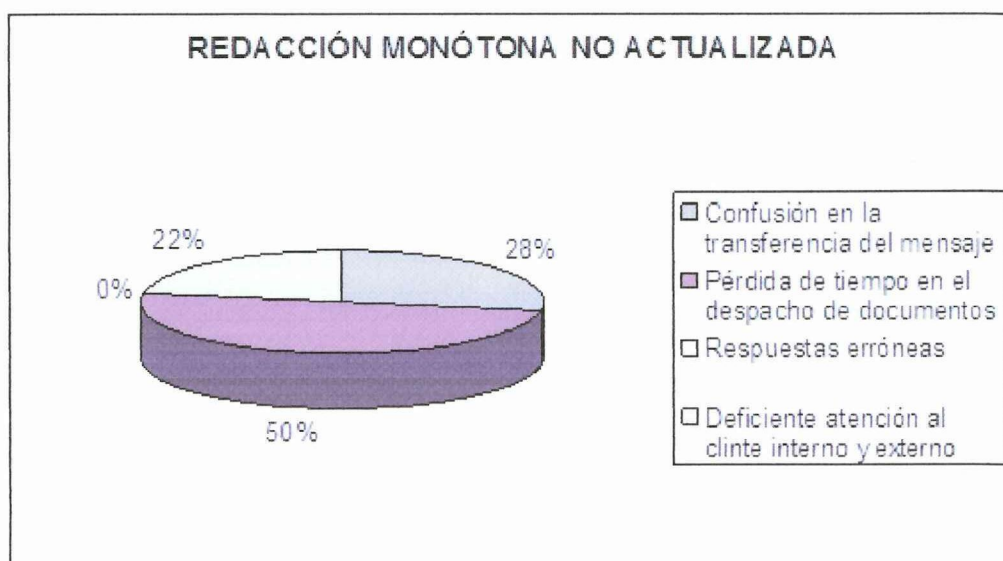
### **Análisis e Interpretación**

Del total de 14 Secretarías distribuidas en las áreas Académica y Administrativa, el 79% expresa que utiliza los formatos preestablecidos siempre, y el restante 21% rara vez.

Como se puede evidenciar la mayoría de los encuestados utilizan los formatos ya establecidos en sus documentos, lo que podemos ver que muy pocos tienen creatividad para realizar nuevos tipos de formatos.

#### **4. *Qué considera que sucede con la utilización de una redacción monótona no actualizada?***

ITEMS	FRECUENCIA	%
Confusión en la transferencia del mensaje	5	28%
Pérdida de tiempo en el despacho de documentos	9	50%
Respuestas erróneas	0	0
Deficiente atención al cliente interno y externo	4	22%
<b>TOTAL</b>	18	100



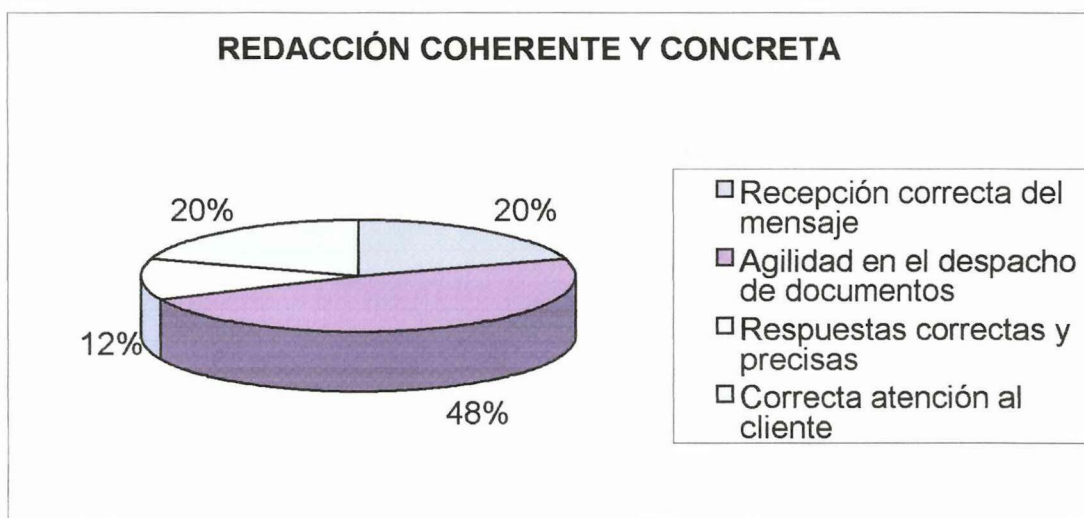
### **Análisis e Interpretación**

Del total de personal encuestado, el 50% expresa que al utilizar una redacción monótona, no actualizada se pierde tiempo en el despacho de documentos, el 28% que causa confusión en la transferencia del mensaje y el 22% deficiente atención al cliente.

Como se puede observar la mayoría de los encuestados piensan que una redacción monótona no actualizada ocasiona perdida de tiempo en el despacho de documentos.

5. *Cuál es el aporte que se logrará al utilizar una redacción coherente y concreta.*

ITEMS	FRECUENCIA	%
Recepción correcta del mensaje	5	20%
Agilidad en el despacho de documentos	12	48%
Respuestas correctas y precisas	3	12%
Correcta atención al cliente	5	20%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>



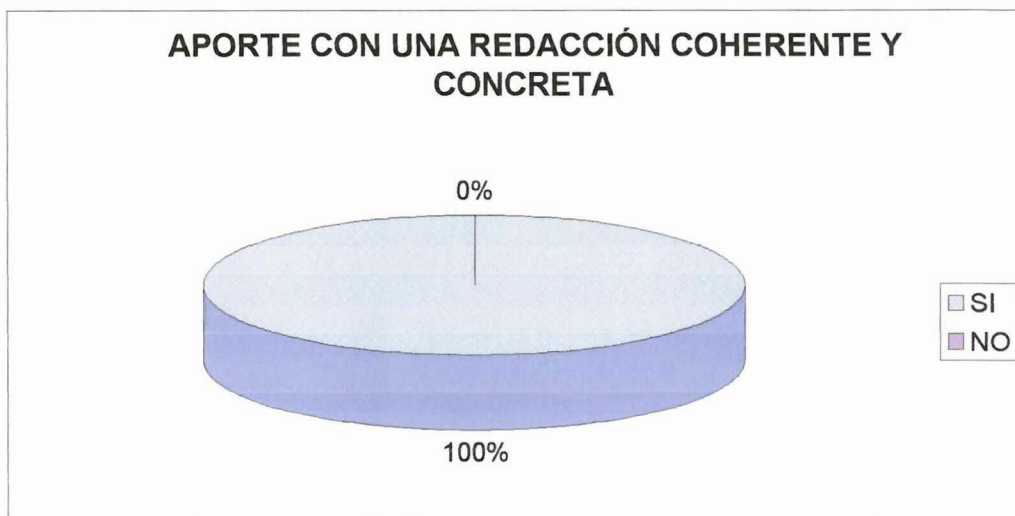
**Análisis e Interpretación**

El 48% de las Secretarías consideran que al utilizar una redacción coherente y correcta, se agiliza el despacho de documentos, el 20% expresa que se realiza una mejor recepción del mensaje, el 12% dice que se obtiene respuestas correctas y precisas y el restante 20% opina que se logra una correcta atención al cliente.

Como se puede analizar la mayoría de los encuestados piensan que con el aporte de una redacción coherente y concreta se lograra muna mejor agilidad en el despacho de documentos.

**6. Cree usted que los usuarios que elaboran algún tipo de documentos, deben tener acceso a un manual que guíe su redacción**

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	14	100%
No	0	0
No contesta	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>



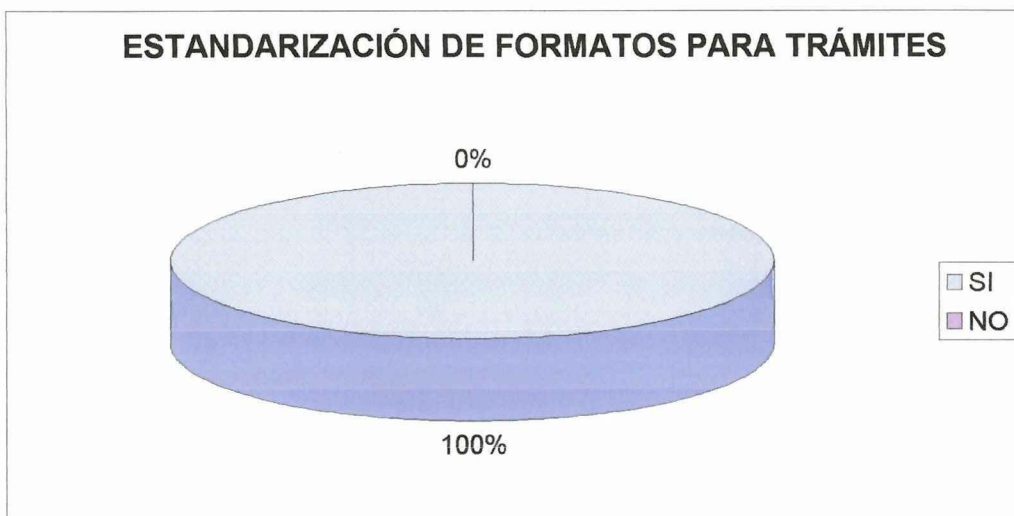
## Análisis e Interpretación

El 100% del Personal de Secretarías considera que es necesario tener acceso a un manual que guíe la redacción correcta y coherente.

Como se puede definir todos los encuestados piensan que se debe tener un manual que guíe su redacción para la correcta elaboración de los documentos.

**7. Cree usted que al estandarizar los formatos de los documentos utilizados por los Alumnos en especial, se podrá facilitar el trámite de los mismos.**

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	14	100%
No	0	0
No contesta	0	0
<b>TOTAL</b>	14	100



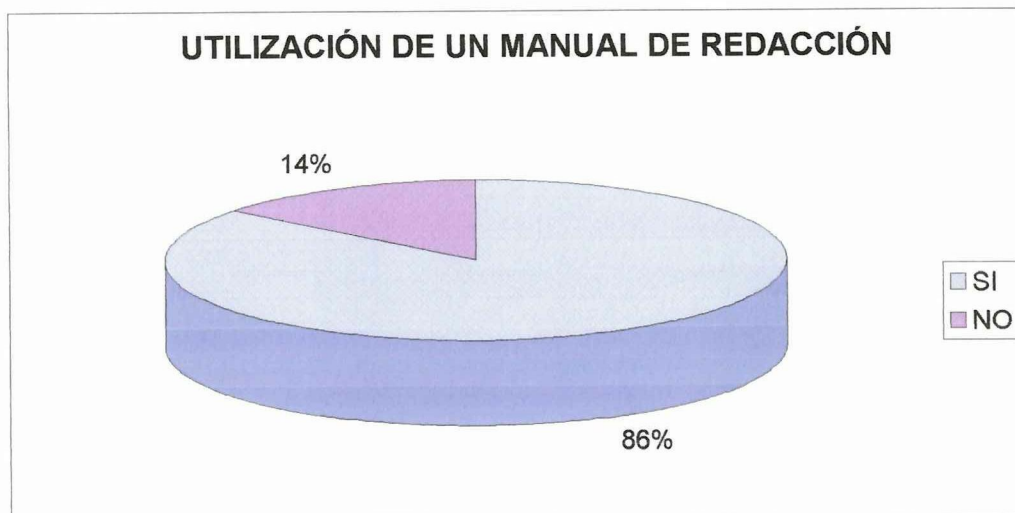
## Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta y su graficación, el personal de Secretarías considera que la estandarización de formatos **SI** facilitará los trámites.

Como podemos apreciar todos los encuestados consideran que la estandarización de los formatos facilitará los trámites correspondientes

### 8. *Considera usted que con la utilización de un manual técnico de redacción se facilitará la comunicación y trámite de documentación?*

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	12	86%
No	2	14%
No contesta	0	0
<b>TOTAL</b>	14	100



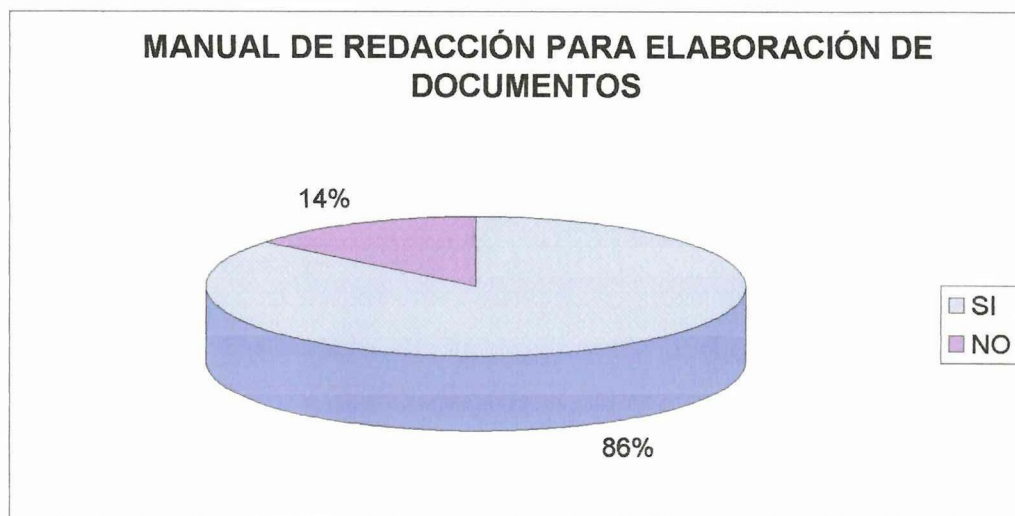
## Análisis e Interpretación

Del total del Personal de Secretarías encuestadas el 86% considera que la utilización de un manual técnico facilitará la comunicación y trámite de documentación, mientras que el 14% considera que no.

Como se puede observar la mayoría de los encuestados piensan que la utilización de un manual de redacción, facilitará la comunicación y trámite de documentos.

**9. Es importante contar con un manual técnico de redacción que permita la elaboración de documentos en forma correcta para agilizar el flujo de documentación?**

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	12	86
No	2	14
No contesta	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>



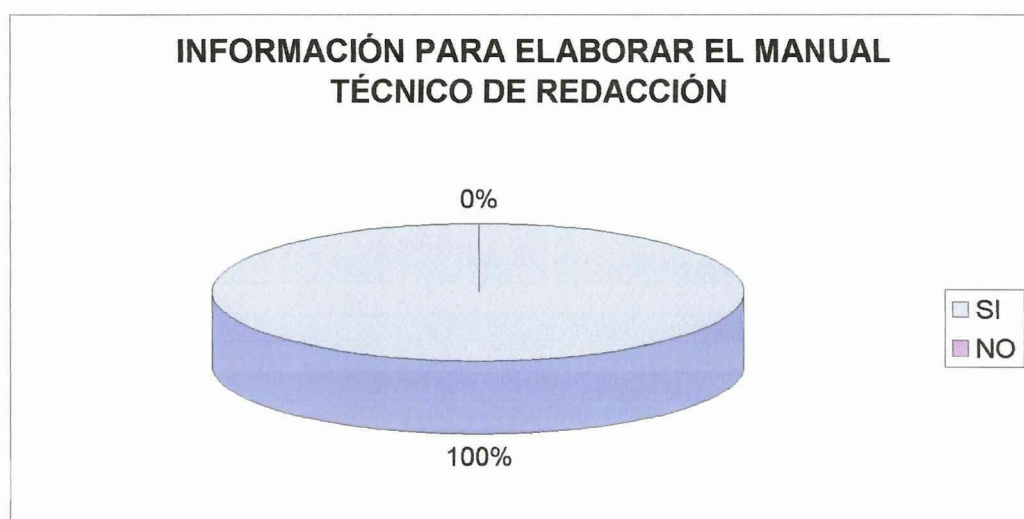
**Análisis e Interpretación**

De las catorce Secretarías de las áreas Administrativa y Académica el 86% opina que es importante contar con un manual técnico que permita la elaboración y despacho de documentos y el 14% considera que no.

Como se manifiesta la mayoría de los encuestados dicen que es importante contar con un manual técnico de redacción para que permita la elaboración de documentos en forma correcta para agilizar el flujo de documentación

**10. Estaría dispuesta a colaborar con información que permita la elaboración de un manual técnico de redacción para el área administrativa y académica?**

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	14	100%
No	0	0
No contesta	0	0
<b>TOTAL</b>	14	100



**Análisis e Interpretación**

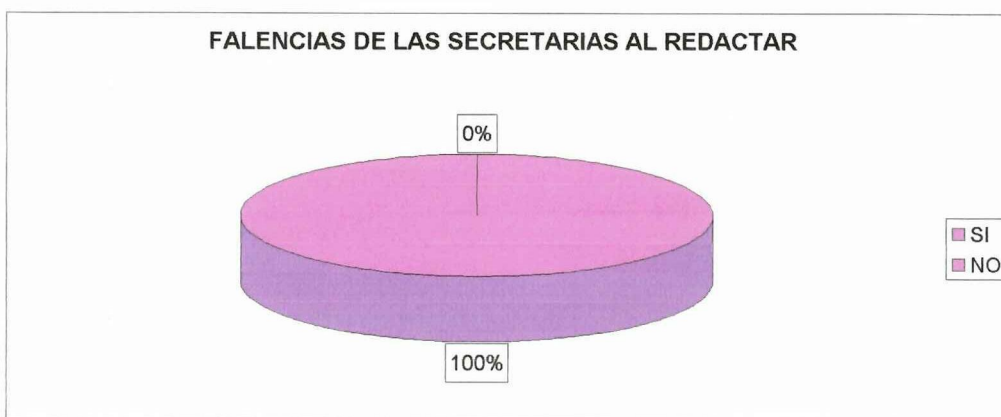
El 100% del Personal de Secretarías están dispuestas a colaborar en la elaboración de una manual técnico de redacción para el área administrativa y académica.

Como podemos observar todo el personal de secretaria esta dispuesto a colaborar en la elaboración de un manual de redacción para el área administrativa y académica.

## **ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LAS AUTORIDADES DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO SEDE LATACUNGA.**

### ***1. Considera que actualmente que las Secretarias tienen falencias al momentos de redactar los documentos?***

<b>ITEMS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	6	100%
No	0	0
No contesta	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



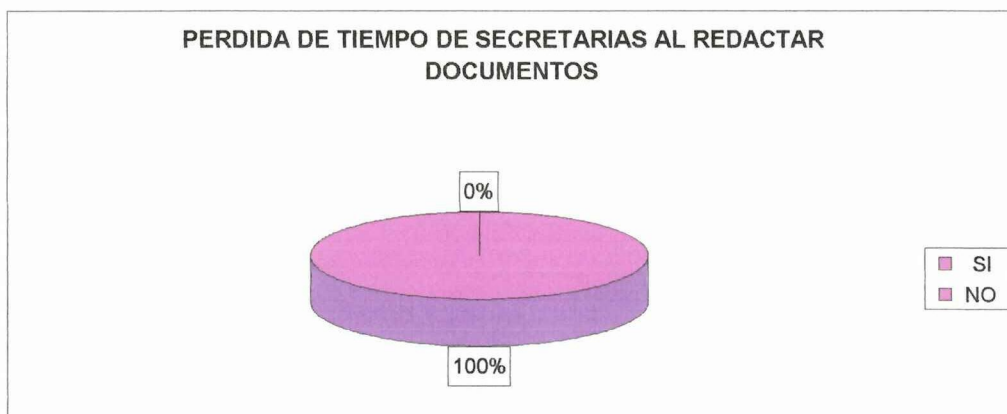
### **Análisis e Interpretación**

El 100% de Los Directivos consideran que las Secretarias tienen falencias al momento de redactar los documentos, puesto que repiten varias por fallas sin importancia.

Es evidente el interés que tienen los funcionarios de la Escuela Politécnica de Ejército sede Latacunga en estandarizar los formatos de las comunicaciones que se elaboran en cada dependencia.

**2. *Cuándo no se está actualizada en las técnicas de redacción al momento de elaborar los documentos, las Secretarias pierden tiempo?***

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	6	100%
No	0	0
No contesta	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación**

El 100% de las Autoridades de la Institución concuerda que las Secretarias pierden tiempo al redactar documentación, ya que no se encuentran actualizadas ni tecnificadas.

Como se puede definir las autoridades de la escuela politécnica del ejercito están de acuerdo que las secretarias pierden tiempo al momento de elaborar los documentos

**3. Cree usted que la redacción correcta de documentos, permite agilizar los trámites?**

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	6	100%
No	0	0
No contesta	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



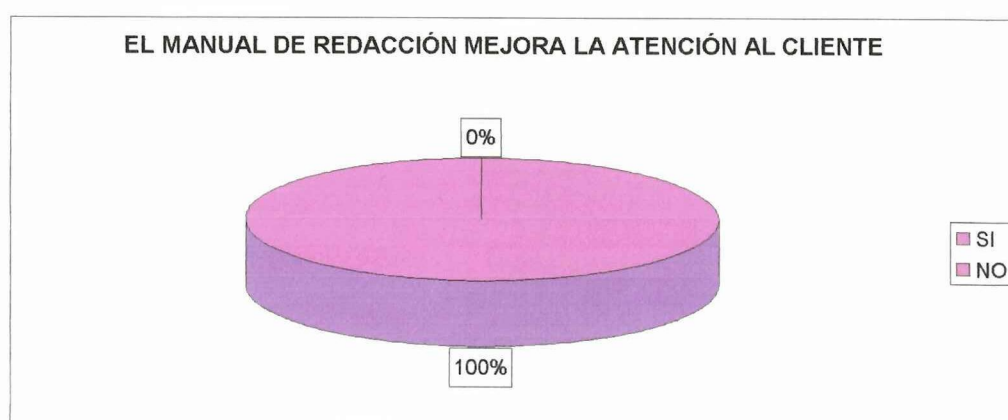
**Análisis e Interpretación**

El 100% está de acuerdo que la redacción correcta agiliza los trámites en vista que se obtiene buenos resultados.

Como se puede verificar todos piensan una buena redacción ayudara agilizar los tramites obteniendo buenos resultados.

4. *Considera que al contar con un manual técnico de redacción que guíe al personal de Secretarías, se mejorará la atención al cliente?*

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	6	100%
No	0	0
No contesta	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



### **Análisis e Interpretación**

El 100% de los Directivos considera que obtener un manual técnico de redacción permitirá una mejora atención al cliente interno y externo, puesto se obtendrá respuestas rápidas y una retroalimentación.

5. *Apoyaría usted en el desarrollo de un manual técnico para mejorar la redacción que elaboran tanto los alumnos como el Personal de Secretarías?*

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	6	100%
No	0	0
No contesta	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



### **Análisis e Interpretación**

El 100% de las Autoridades opina que apoyar es este tipo de proyectos ayudará incluso a aportar con estrategias de comunicación efectivas y eficaces.

Como podemos observar todos los encuestados concuerdan que el presente manual ayudara incluso a aportar con estrategias de comunicación efectiva y eficaz, por lo que están dispuestos a apoyar dicha propuesta.

## *Comprobación de las Preguntas Directrices*

### 1. Cuál es la situación actual de los formatos que existen en las secretarías administrativas de la Escuela Politécnica del Ejército

Se ha demostrado mediante encuestas dentro de la institución, la necesidad de diseñar un manual de redacción administrativa y académica para las secretarías, por cuanto no se encuentran actualizadas ni tecnificadas. Por lo que pierden tiempo al momento de redactar una comunicación.

Por tal motivo se propuso un manual de redacción, lo cual mejorara los procesos administrativos de la Escuela Politécnica del Ejército

### 2.- Cual es la alternativa de solución que beneficiara al contar con un manual de redacción a la Escuela Politécnica del Ejército.

Al contar con un manual de redacción administrativa y académica, le será más fácil la elaboración de los documentos. Como se manifiesta a los encuestados la mayoría dicen que es importante contar con un manual técnico de redacción para la correcta elaboración de los documentos, ya que el presente manual guiara en forma correcta y ordenada, agilizar el flujo de documentación de manera rápida, permitiendo al área de secretaria ahorrar tiempo a la hora de realizar la documentación..

### 3.- Cual es la solución que beneficiará la implantación de un manual técnico de redacción administrativo y académico en la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga.

El manual técnico de redacción administrativa y académica, sirve como medio de coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización. Presenta sistemas y técnicas específicas, para lograr un objetivo final claro, preciso, conciso, eficiencia, eficacia y calidad.

La presente propuesta está en consideración de todos los alumnos, departamentos administrativos y autoridades de la Escuela Politécnica del Ejército, con seguridad será de gran ayuda para los encargados de la redacción de documentos y que les permitirá mejorar la calidad de la comunicación escrita en la institución.

### ***Conclusiones del Diagnóstico***

Una vez analizadas las respuestas de las encuestas, se puede decir que la mayoría de los encuestados pierden tiempo a la hora de realizar la documentación, por no contar con una adecuada actualización de los diseños. Se utiliza formatos preestablecidos casi en un 100%, sin dejar plasmar ideas, o redacción adecuada que permita transmitir el mensaje correcto y coherente para la obtención de resultados positivos.

Tanto los Directivos como las Secretarías dan poca atención a la cultura de atención al cliente, dando como resultado un bajo nivel institucional. La estandarización de documentos permitirá una mejor atención al cliente interno y externo, en vista que se logrará mejorar la comunicación.

## CAPÍTULO III

### DISEÑO DE LA PROPUESTA

#### Datos Informativos

- **Nombre de la Institución:** Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga – ESPE – L.
- **Dirección:** Quijano y Ordóñez s/n entre Marqués de Maenza y Hermanas Páez.
- **Ubicación:** Parroquia: Ignacio Flores, Cantón: Latacunga, Provincia: Cotopaxi
- **Dedicación:** Educación Superior
- **Tipo de Empresa:** Pública (Adscrita al Ejército Ecuatoriano)
- **Número de trabajadores:** 250
- **Numérico de Alumnos:** 1850 aproximadamente

#### Justificación de la propuesta

Como cita Santillán (1992, Página 112) en su obra Desarrollo Organizacional: “la organización administrativa de una empresa es de vital importancia para el éxito de la misma, pues es el procedimiento para distribuir el trabajo en tareas o deberes adecuados, en forma de cargos o puestos, para delegar autoridad y para

Asignar el staff adecuado, que se responsabilice que el trabajo sea asignado tal como fue planteado”

La Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga es una institución de educación superior creada desde 1984 y depende administrativa y jerárquicamente de la Escuela Politécnica del Ejército ubicada en el cantón Sangolquí, es una institución pública adscrita a las Fuerzas Armadas del Ecuador.

La organización administrativa de la ESPE –L esta definida de acuerdo a la estructura establecida para las Sede de la ESPE, existiendo vacantes por llenar en vista que su reestructura requiere de mayor número de personal que labore en áreas específicas (destinas) tanto a lo Académico como a lo Administrativo; esta falencia de personal ha venido perjudicando la comunicación efectiva entre jefaturas, departamentos, carreras, laboratorios y oficinas en general. Un manual técnico de redacción administrativa y académica detalla la manera correcta de una comunicación eficiente y eficaz, la forma de redacción, las técnicas de redacción y el mensaje concreto y coherente para una información adecuada en la Institución.

Cabe señalar que la ESPE – L., no cuenta con un Manual Técnico de Redacción, que sirva de guía para una correcta redacción de documentos que se generan a nivel administrativo y académico, y que conlleva la transmisión de mensajes a diferentes niveles tanto internos como externos.

*Como cita Richard (1973, Página 56) en su libro Estructura y Procesos: “En esencia, los manuales representan un medio de comunicar las decisiones de administración, y concernientes a organización, políticas y procedimientos”, y por lo tanto permite obtener beneficios como:*

- Guía clara del trabajo a ejecutar

- Clasificación e identificación de los formatos de redacción para un área específica (administrativa y/o académica).
- Revisión constante y mejoramiento de la redacción de documentos, asumiendo que hay una consulta frecuente del manual y adhesión a su contenido; esto estimulará al correcto manejo de la información y transmisión del mensaje.
- Verificación constante de las técnicas de redacción y transmisión del mensaje.

En esencia, los manuales representan un medio de comunicar las decisiones de la administración, concernientes a organización, políticas y procedimientos. En la administración moderna, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones van en aumento. Las instituciones progresistas han llegado a considerar sus estructuras organizativas y, planeamiento de políticas y prácticas de procedimientos, simplemente como elementos de administración, que pueden y deben cambiar tan a menudo como se requiera para capitalizar nuevas oportunidades y afrontar la competencia. Este concepto de administración ha aumentado la necesidad, y modificado también el papel que desempeñan los manuales. En la actualidad se pone interés en el uso del manual para comunicar información relativa a “cambios”. Se diseñan los manuales con enfoques a su legibilidad, sencillez y flexibilidad.

### **Objetivos de la propuesta**

El Manual Técnico de Redacción Administrativa y Académica, tiene como objetivos los siguientes:

1. Establecer las técnicas de redacción que deben seguir el personal encargado de transmitir la información a través de comunicaciones escritas.

2. Guiar al personal para el desarrollo de sus actividades en las funciones que desempeñan, mediante una eficaz distribución del trabajo, mejorando las técnicas de redacción y la calidad de los servicios a través de una comunicación efectiva, aprovechando de mejor forma al talento humano, equipos y materiales disponibles.
3. Contribuir a la ejecución de las labores establecidas propiciando un trabajo uniforme y lógico.

### **Descripción de la propuesta**

#### **Importancia**

En las organizaciones modernas cuando se requiere agilizar los trámites con la finalidad de mejorar los servicios, lo primero que se hace es optimizar en forma eficiente el empleo de los recursos disponibles, y es aquí cuando se visualiza la importancia de la definición previa de los procedimientos administrativos; precisamente en función de ello comienza el cambio, apoyándose debidamente en la tecnología informática, considerada como una herramienta y no como única solución de los problemas.

Las empresas en la actualidad, ya no están en la situación de pedir una solución mágica a sus problemas; se tiene que pensar que es la misma Asistente y/o Secretaria quien realice las mejoras en su puesto de trabajo, es quien conoce a plenitud sus actividades, el entorno y sobre todo es la que más tiempo tiene realizando los procedimientos con relación a otras personas, por lo tanto no existe un experto calificado para incrementar el rendimiento y eficacia en el trabajo, claro está que necesitará de herramientas de soporte para lograrlo.

De la investigación realizada, se determina que la estructuración efectiva de las técnicas de redacción viene a ser el efecto más importante de un plan de mejoramiento de trabajo a través de la comunicación efectiva; razón por la cual se

establece la necesidad en la ESPE Sede Latacunga, de disponer de un documento que oriente y facilite el cumplimiento de sus actividades; agilite los trámites y flujo de información, a través del Manual Técnico de Redacción, considerando las normas y disposiciones institucionales que se aplican en toda Unidad Militar.

El presente Manual pretende orientar y encaminar a la ESPE Sede Latacunga para facilitar el desarrollo de sus actividades, reflejando procedimientos efectivos, suministrando información correcta, rápida, oportuna y confiable, efectuando el trabajo cotidiano mejor y en menor tiempo.

Es importante que este Manual de Redacción entre en vigencia y sea de conocimiento como herramienta de consulta permanente por parte del personal que labora en la ESPE – L.

### **Alcance**

Concluida la elaboración del presente Manual de Redacción, una vez autorizada su vigencia, la ESPE Sede Latacunga, a través del Departamento de Talento Humano y la Jefatura Administrativa – Financiera efectuarán su ejecución de manera que todo el personal conozca las técnicas y formatos a ejecutar en el ejercicio de sus funciones.

El contenido del actual Manual de Redacción, corresponde su aplicación, exclusivamente a la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, con sus diferentes subdirecciones, jefaturas, departamentos, carreras, laboratorios y oficinas en general.

### **Posibilidad y Limitación del Manual**

En un estudio realizado por la American Management Association, representantes de varias empresas y compañías establecieron que son diez los

beneficios básicos que se derivan del empleo de los manuales de una empresa, que se detalla a continuación:

1. Flujo de información administrativa.- Una afluencia completa de esta información requiere que los datos sean comunicados a todo lo largo de la línea de la organización. Puede usarse manuales para comunicar hacia debajo de la línea. Otros medios deben buscarse para comunicar hacia arriba.
2. Guía de trabajo a ejecutar.- La experiencia ha demostrado que el personal de dirección necesita casi a diario consultar las políticas escritas y los procedimientos, en el curso normal de las operaciones administrativas.
3. Adoctrinamiento.- No puede ser efectivo entregando tan sólo un manual al nuevo empleado, no importa lo bien diseñado que esté. Será una ayuda, pero necesitará complementarse con una referencia de los temas seleccionados de interés primario para el nuevo empleado y con técnicas de adoctrinamiento individuales.
4. Adiestramiento de supervisión y desempeño ejecutivo.- Un adiestramiento efectivo requiere de petición y referencia a ejemplos; ambas cosas deben evitarse en los manuales si se quiere que estos sean unos instrumentos de referencia verdaderamente efectivos.
5. Clasificación de la estructura de organización y de las responsabilidades.- Se (estable) en cada institución y/o empresa de acuerdo a las políticas y estructura; esta es una de las causas limitación de un manual.
6. Uniformidad en la interpretación y aplicación de las políticas .- No existe nada igual a consignar temas de organización y políticas en el papel.

7. Coordinación de actividades.- En muchas ocasiones no es posible realizar esto, debido a la gama de funciones que tienen los colaboradores; este es otro limitante para la elaboración de manuales.
8. Eliminación de duplicaciones innecesarias.- En el proceso de preparar un manual, se hará probablemente un progreso sustancioso si se coordinan actividades y se eliminan las duplicaciones de funciones.
9. Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos.- Asumiendo que haya una consulta frecuente del manual y adhesión a su contenido, esto estimulará el considerar un mejoramiento de las operaciones, especialmente cuando al personal de supervisión se le solicita que recomiende un cambio en las políticas o procedimientos si su experiencia indica que las instrucciones vigentes contenidas en el manual son impracticables.
10. Auditoria interna de políticas, procedimientos y controles.- El trabajo de sistemas y auditoria invariablemente es más efectivo y se realiza con mayor facilidad y prontitud, cuando se cuenta con manuales para guiar a quienes se encarguen de dicho trabajo.

### **Diseño de los documentos estándar**

Al establecer un documento estándar ha llegado a ser, en el curso de las últimas décadas, un medio tan común para la transmisión de información, que se hace difícil en concebir en cómo fue posible realizar operaciones comerciales, sin formatos que guíen la redacción de documentos en forma concreta, precisa y coherente.

Para que un manual deba efectuar su trabajo apropiado en la transmisión de la comunicación tanto interna como externamente, no solo debe ser hábil y completo experto en técnicas de redacción y comunicación, sino al mismo tiempo conocer

bien las relaciones de organización y el impacto que puede tener su aplicación en las áreas Administrativa y Académica.

Por medio de este manual la dirección puede guiar y controlar en forma efectiva el trabajo de oficina.

Algunos de los tipos más comunes de documentos, con los cuales casi todos están familiarizados, son: oficios, memorandos, solicitudes, sobres, invitaciones, esquelas, informes, entre otros.

Otro recurso que es muy indispensable para la ejecución de una correcta redacción y plasmar nuestro trabajo, son los materiales que se utiliza y que resulta el cómplice para que hablen bien o mal de nuestra imagen personal o corporativa, por eso actualmente se utiliza varios tipos de papel y de sobres para remitir nuestros documentos, y así manipular de mejor manera la información sin que esta se dañe, estropee, o deteriore.

**Para la realización del manual de redacción administrativa y académica se utilizan las siguientes características:**

Hoja tamaño INEN o A4 de 21 x 29.70cms., con un gramaje de 75grs., es el tamaño estandarizado que actualmente utilizan todas las instituciones para sus comunicaciones oficiales y/o comerciales, y que se las realiza en papel politécnico con su respectivo derecho de trámite, que es considerado como especie valorada para la Institución, que viene prenumerada y con el detalle del valor del papel.

- Fecha de elaboración: ciudad, día, mes, año,  
Latacunga, 10 de julio del 2009

- Datos del Destinatario:

- Escribir palabras completas, vocativo y profesión: Señor Arquitecto
- Nombre en minúsculas: Rodrigo Castro Pallo
- Se resalta el cargo con mayúsculas, sin negrilla: GERENTE GENERAL
- El nombre de la institución en minúsculas, sin negrilla: Industrias Maestro S.A.
- Utilizará la palabra Ciudad, cuando envíe por correo; Presente, cuando se entregue directamente a la Secretaria del funcionario a quien se dirige la comunicación; si es fuera de la ciudad o país, especifique. Ejemplo:

- Tratamiento	Señorita
- Nombre	Lorena Castro Gómez
- Cargo	AGENTE DE PUBLICIDAD
- Empresa	PRODUCTOS DEL PACÍFICO S.A
- Dirección	General Maldonado 1-02 y Av. Amazonas
- Ciudad	Latacunga

- Saludo: De mi consideración, cuando firma una sola persona; De nuestra consideración, cuando firman 2 o más personas. También se puede utilizar: Señor Director.
- Mensaje: claro, preciso y conciso.
- Primer párrafo: antecedentes.
- Segundo párrafo: petición o solicitud.
- Tercer párrafo: despedida.
- No se utilizará coma, luego de Atentamente.

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

### ***Características***

- Los márgenes generalmente empleados en los oficios son:

3.00 cm. margen superior.

4.00 cm. margen izquierdo.

3.00 cm. margen inferior.

3.00 cm. margen derecho.

- El Oficio no utiliza sangría; el texto siempre se escribirá a un interlineado, independientemente de la cantidad de texto. Si el texto es corto, simplemente todo el formato del oficio se centra en la página.

- Para iniciar el texto de la comunicación hay que tomar en cuenta si contesta a otra, entonces se referirá al número del oficio, si no la fecha de la comunicación recibida. Pueden constar ambos datos.
- Al escribir comunicaciones de cualquier tipo se debe hacerlo como si la persona estuviera presente, en forma clara, sencilla, pero elegante y directa.
- El oficio es un tipo de comunicación exclusivamente externa.
- Si la comunicación responde a las interrogantes de: que, como, cuándo, dónde y porqué, estará completa y bien redactada.
- Elimine de su redacción la utilización de gerundios (esperando, solicitando), sea directa: espero, solicito.
- Cada párrafo tendrá una idea principal y varias secundarias de soporte.
- Se utiliza solamente el estilo bloque extremo.
- Tanto en el destinatario como en el pie de firma no se usa puntuación.
- En el destinatario no se usa abreviaturas profesionales, con excepción de grados militares y policiales.
- En el texto y pie de firma, se usa abreviatura de las profesiones.
- Usualmente se los realiza con tres copias una para el archivo numérico y otra para el alfabético y finalmente para el archivo central.
- El sello de la institución, el lema en el membrete, así como la jerarquía del remitente en la suscripción no son necesarias si quien envía la comunicación lo hace a título personal, es decir, particularmente.

- Utilice siempre el párrafo de despedida, por corta que sea la comunicación.

***Frases de finalización más usadas:***

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

**DISEÑO DE LOS FORMATOS**

**FORMATOS PARA EL ÁREA ACADÉMICA:** Son formatos para el uso de los alumnos de la Escuela Politécnica del Ejército sede Latacunga y que se detallan a continuación:

**FORMATOS DE USO DE LOS ALUMNOS.**

Los Alumnos de Pregrado y Postgrado requieren durante su vida estudiantil, de varios documentos, que respalden su permanencia y/o egresamiento de la

institución, razón por la cual deben realizar solicitudes dependiendo del requerimiento personal de cada uno, de acuerdo al grado y necesidad.

Por tal razón citaremos algunas solicitudes que presentan los Estudiante y que se las realiza en papel politécnico con su respectivo derecho de trámite, que es considerado como especie valorada para la Institución, que viene prenumerada y con el detalle del valor del papel.

Además se debe tener presente el nombre y designación correcta de cada una de las autoridades académicas de la Sede, como se cita a continuación:

#### **AUTORIDADES:**

<b>ORD.</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	Mayo. ESP. Joaquín Quilachamín	Subdirector
2	Ing. Eddie Galarza	Jefe de Investigación y Vinculación con la Colectividad

#### **DIRECTORES DE DEPARTAMENTO**

<b>ORD.</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	Ing. María Navas Padilla	Directora del Departamento de Ciencias Exactas
2	Lic. Janeth Pila López	Directora del Departamento de Lenguas
3	Ing. Álvaro Carrillo Punina	Director del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio
4	Ing. Germán Erazo Quiroz	Director del Departamento de Energía y Mecánica
5	Ing. José Luis Carrillo	Director del Departamento de Eléctrica y Electrónica

### COORDINADORES DE PROGRAMAS DE POSTGRADOS

ORD.	NOMBRE	CARGO
1	Ing. Galo Vásquez Acosta	Coordinador de la Maestría en Gestión de Empresas: Mención Pequeñas y Medianas Empresas
2	Dr. Carlos Proaño Rodríguez	Coordinador del Diplomado de Inglés
3	Ing. Marcelo Silva	Coordinador del Diplomado en Redes Industriales
4	Ing. Euro Mena Mena	Coordinador del Diplomado en Autotrónica
5	Ing. Edison Espinosa	Coordinador de la Maestría en Ingeniería de Software
6	Ing. Galo Ávila Rosero	Coordinador del Diplomado en Gestión Universitaria

### DIRECTORES DE CARRERAS

ORD.	NOMBRE	CARGO
1	Ing. Xavier Fabara	Director de la Carrera de Ingeniería Comercial
2	Dra. Jenny Miño	Directora de la Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría
3	Ing. Ximena López	Directora de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera
4	Ing. Juan Castro	Director de la Carrera de Ingeniería Automotriz
5	Ing. Armando Álvarez	Director de la Carrera de Ingeniería Electrónica e Instrumentación
6	Ing. Washington Freire	Director de la Carrera de

		Electromecánica
7	Ing. Edison Espinosa	Director de la Carrera de Ingeniería en Sistemas e Informática
8	Ing. Vicente Hallo	Director de la Carrera de Ingeniería en Mecatrónica.

### **SOLICITUDES DE PREGRADO:**

#### **Alumnos durante la Carrera:**

- Solicitud de Número de créditos por carrera, costo de crédito, duración de la carrera y malla curricular. Ejemplo: Anexo 1
- Solicitud de asistencia a clases. Ejemplo: Anexo 2
- Solicitud de justificación de faltas. Ejemplo: Anexo 3
- Solicitud de tareas y/o evaluaciones atrasadas. Ejemplo: Anexo 4
- Solicitud de matrícula. Ejemplo: Anexo 5
- Solicitud de homologación. Ejemplo: Anexo 6
- Solicitud de convalidación. Ejemplo: Anexo 7
- Solicitud de anulación de matrícula. Ejemplo: Anexo 8
- Solicitud de retiro de materias. Ejemplo: Anexo 9
- Solicitud de record académico de carrera. Ejemplo: Anexo 10
- Solicitud de record académico de inglés y/o francés. Ejemplo: Anexo 11
- Solicitud de planes analíticos. Ejemplo: Anexo 12
- Solicitud de no tener impedimento legal para continuar estudios. Ejemplo: Anexo 13

#### **Alumnos Egresados:**

- Solicitud de record académico y cumplimiento de malla curricular. Ejemplo: Anexo 14

- Solicitud de certificado de egresamiento. Ejemplo: Anexo 15
- Solicitud de matrículas. Ejemplo: Anexo 16
- Solicitud de denuncia y aprobación del plan de tesis. Ejemplo: Anexo 17

## **SOLICITUDES DE POSTGRADOS:**

### **Alumnos durante el Programa:**

- Solicitud de record académico. Ejemplo: Anexo 18
- Solicitud de homologación. Ejemplo: Anexo 19
- Solicitud de convalidación. Ejemplo: Anexo 20
- Solicitud de detalle del programa, costo y duración. Ejemplo: Anexo 21

### **Alumnos Egresados:**

- Solicitud de record. Ejemplo: Anexo 22
- Solicitud de no adeudar a la Sede. Ejemplo: Anexo 23

## **FORMATOS PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA**

La Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, por considerarse una Institución adscrita al Ejército, debe cumplir con ciertos estándares en lo que se refiere a la redacción de documentos oficiales, por lo que se rige al Manual de Redacción Militar que determina el tipo de letra, el tratamiento y la forma de redacción en sí que se utilizará especialmente cuando se dirige a las entidades militares o instituciones públicas.

Pero además de este tipo de documentos en la ESPE Sede Latacunga, se maneja comunicaciones que no son eminentemente militares, por lo tanto se procede a realizar solicitudes y/o pedidos dentro de los cuales podemos destacar los siguientes:

- Oficios de visitas técnicas. Ejemplo: Anexo 24
- Oficios de pasantías. Ejemplo: Anexo 25
- Oficios de invitación. Ejemplo: Anexo 26
- Oficios de colaboración. Ejemplo: Anexo 27
- Oficios para desarrollo de tesis y/o proyectos. Ejemplo: Anexo 28

Estos documentos se los realiza en hojas que llevan el diseño pre impreso de la ESPE, puesto que son enviadas especialmente a empresas o instituciones ajenas a las entidades militares. Puesto que la documentación militar tiene otro formato y otro diseño pre establecido.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES:**

1. Los factores internos de la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, limitan la actualización y tecnificación del Personal de Secretarías en las áreas Académica y Administrativa, lo que impide utilizar una correcta redacción en los documentos; siendo necesario, el considerar la implementación de un manual técnico de redacción.
2. Los factores externos, en cambio, inciden de manera favorable en la institución debido a que brindan, a la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, la oportunidad de ser un referente potencial de una IMAGEN INSTITUCIONAL EXCELENTE, basada en la correcta emisión del mensaje al utilizar, mediante la adecuada utilización de las técnicas, elementos vitales y complementarios de la redacción en los documentos.
3. La implementación de la filosofía de trabajo propuesta para la ESPE Sede Latacunga, permitirá que el desarrollo de las tareas de redacción estén sujetas a los principios establecidos por las Fuerzas Armadas, y el manual propuesto guiará al personal para el desarrollo de sus actividades en las funciones que desempeñan, mediante una eficaz distribución del trabajo, mejorando las técnicas de redacción y la calidad de los servicios a través de una comunicación efectiva, aprovechando de mejor forma al talento humano, equipos y materiales disponibles.

## **RECOMENDACIONES:**

- 1.** Se sugiere al Departamento Administrativo y Financiero de la ESPE Sede Latacunga, que considere el análisis de los factores internos y externos que forman parte de la influencia que ejercen en la institución; para tomar las oportunidades que ofrece el medio para tecnificar y actualizar al Personal de Secretarias.
- 2.** Se considere al Manual Técnico de Redacción Administrativa y Académica, para la elaboración de los documentos que se genere en las áreas antes citadas, a corto y largo plazo y se la complemente de acuerdo a las actualizaciones que realice la Real Academia de la Lengua y las Asociaciones y/o Instituciones que guían el trabajo administrativo de las Asistentes y/o Secretarias.
- 3.** Se propone que el Manual Técnico de Redacción Administrativa y Académica, se tome como guía principal para la ejecución de documentos, así como si es el caso y lo consideran pertinente realizar la publicación de los formatos que los Alumnos requieren para sus solicitudes en la página WEB de la Sede.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACUÑA, José: Correspondencia, Mc. Graw Hill: Bogotá, 1995: p. 7
- JARAMILLO, Arnulfo: Documentación Mercantil, Editorial Conejo, 1995
- ROJAS R, Demóstenes: Redacción Comercial Estructurada: tercera Edición: editorial Mc. Graw Hill: Bogotá – Colombia: 1997: p. 3
- CASTELL DE DUEÑAS, Beatriz: Curso Básico de Mecanografía: cuarta edición: editorial Mc Graw Hill: Bogotá – Colombia, 2000
- GALLEGOS, Mónica: Organización y Prácticas de oficina: primera edición: editorial ESPE: Sangolquí – Ecuador 2003
- ROS GAMARRA, Ariel: Psicología y la Relaciones Humanas: primera edición: editorial Universidad Nacional de Asunción: Asunción – Paraguay, 2005
- RODRÍGUEZ, Norma: Gramática, Ortografía y Redacción: primera edición: editorial Universidad Nacional de Asunción: Asunción – Paraguay, 2005
- VIERA, Lupe : Curso Secretariado Integral, Manual del Participante: Contraloría General del Estado: Quito – Ecuador, 2007

"Encuesta." Microsoft® Encarta® 2006 [CD]. Microsoft Corporation, 2005.

"Entrevista." Microsoft® Encarta® 2006 [CD]. Microsoft Corporation, 2005.

**ANEXOS**

**SOLICITUDES PREGRADO ALUMNOS**  
**Anexo No. 1**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Armando Álvarez

DIRECTOR

CARRERA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA E INSTRUMENTACIÓN

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, proporcionarme la siguiente información: número de créditos por carrera, costo de la matrícula, duración de la carrera, sistema de calificación, malla curricular y título a obtener.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 2**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Washington Freire

DIRECTOR

CARRERA DE INGENIERÍA ELECTROMECÁNICA

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, se me extienda una certificación de asistencia a clases del presente período académico.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 3**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Edison Espinosa

DIRECTOR

CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS E INFORMÁTICA

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se justifique la inasistencia de los días XX y XX, por motivo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; adjunto el certificado de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 4**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Vicente Hallo C.

DIRECTOR

CARRERA DE INGENIERÍA MECATRÓNICA

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice rendir la (PRUEBA Y/O EVALUACIÓN ATRASADA), de la materia de XXXXXXXXXXXXXXXXXX, que dicta el XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a que no pude presentarme en las fechas establecidas por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 5**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Galo Vásquez A.

DIRECTOR

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice matricularme en las materias de XXXXXXXXXXXXXXXXXX, como Estudiante presencial en la Carrera bajo su dirección.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 6**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Doctora

Jenny Miño

DIRECTORA

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Doctora, se autorice a la persona encargada, realizar la homologación de las materias tomadas en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para lo cual adjunto el respectivo récord académico, copia de los planes analíticos y copia de los documentos personales.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 7**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniera

Ximena López Chico

DIRECTORA

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y  
HOTELERA

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniera, se autorice a la persona encargada, realizar la convalidación de las materias tomadas en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para lo cual adjunto el respectivo récord académico, copia de los planes analíticos y copia de los documentos personales.

Atentamente,

**Anexo No. 8**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Juan Castro

DIRECTOR

CARRERA DE INGENIERÍA AUTOMOTRIZ

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, realizar la anulación de la matrícula del período académico XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 9**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Juan Castro

DIRECTOR

CARRERA DE INGENIERÍA AUTOMOTRIZ

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se me autorice la anulación de las materias de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXXX

**Anexo No. 10**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Armando Álvarez S.

DIRECTOR

CARRERA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA E INSTRUMENTACIÓN

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, se me extienda el record académico.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 11**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Licenciada

Janeth Pila López

DIRECTORA

DEPARTAMENTO DE LENGUAS

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Licenciada, se autorice a la persona encargada, se me extienda el record académico de inglés y/o francés.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 12**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Edison Espinosa

DIRECTOR

CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS E INFORMÁTICA

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, se me proporcione el record académico y los respectivos planes analíticos certificados.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 13**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Washington Freire

DIRECTOR

CARRERA DE INGENIERÍA ELECTROMECAÁNICA

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, se me extienda un certificado de no tener impedimento legal, ni tercera matrícula para continuar mis estudios

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

## SOLICITUDES DE PREGRADO EGRESADOS

### Anexo No. 14

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Armando Álvarez S.

DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA E  
INSTRUMENTACIÓN

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad  
XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a las personas  
encargadas, se me proporcione la siguiente información:

- Record académico
- Cumplimiento de la malla curricular

Información necesaria para continuar con los trámites legales previa la  
obtención del título de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

**Anexo No. 15**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Edison Espinosa

DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS E  
INFORMÁTICA

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad  
XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona  
encargada, se me extienda el certificado de egresamiento de la Carrera bajo  
su dirección.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 16**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Washington Freire

DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA ELECTROMECAÁNICA

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, se me extienda un certificado de matrículas, información necesaria para continuar con los trámites legales previa la obtención del título de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 17**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Washington Freire

DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA ELECTROMECAÁNICA

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, se me extienda un certificado de la denuncia y aprobación de mi plan de tesis XX.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXXX

**SOLICITUDES POSTGRADO ALUMNOS**  
**Anexo No. 18**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Rodrigo Mena M.

COORDINADOR

DIPLOMADO EN AUTOTRÓNICA

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, se me extienda el record académico.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX

**Anexo No. 19**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Marcelo Silva M.

COORDINADOR

DIPLOMADO DE REDES INDUSTRIALES

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, realizar la homologación de las materias tomadas en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para lo cual adjunto el respectivo récord académico, copia de los planes analíticos, certificado de no tener impedimento legal ni académico y copia de los documentos personales.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

XXXXXXXXXXXX

**Anexo No. 20**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Galo Ávila R.

COORDINADOR

DIPLOMADO EN GESTIÓN DEL APRENDIZAJE UNIVERSITARIO

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, realizar la convalidación de las materias tomadas en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para lo cual adjunto el respectivo récord académico, copia de los planes analíticos, certificado de no tener impedimento legal ni académico y copia de los documentos personales.

Atentamente,

**Anexo No. 21**

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Galo Vásquez

COORDINADOR

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS: MENCIÓN PEQUEÑAS Y  
MEDIANAS EMPRESAS

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, proporcionarme la siguiente información: plan del programa, costo, duración y título a obtener.

Atentamente,

# SOLICITUDES POSTGRADO EGRESADOS

## Anexo No. 22

Latacunga, 10 de julio del 2008

Ingeniero

Edison Espinosa G.

COORDINADOR

MAESTRÍA EN INGENIERÍA EN SOFTWARE

Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga

Presente

De mi consideración:

Yo, NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE, con cédula de identidad XXXXXXXXXX, solicito a usted Ingeniero, se autorice a la persona encargada, se me proporcione el record académico.

Atentamente,

f \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

C.I. XXXXXXXXXXX



**OFICIOS**  
**Anexo No. 24**

Latacunga, 24 de julio del 2008  
080416-ESPE-SL-e-09

Doctor  
Edgar Jiménez  
PRESIDENTE EJECUTIVO  
EMPRESA ELÉCTRICA COTOPAXI S.A.  
Marques de Maénza 1-24 y Quijano y Ordóñez  
Latacunga

Asunto: Autorización pasantías

De mi consideración:

La Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, forma profesionales en diferentes especialidades, teniendo como objetivo fundamental brindar una formación académica y una educación teórico – práctica acorde con los avances tecnológicos del mundo actual, a fin de satisfacer los requerimientos de mano de obra calificada en las Fuerzas Armadas en particular y el país en general.

Con este antecedente y conocedor del alto espíritu de colaboración y aporte al desarrollo del Ecuador, solicito Doctor brindar la apertura para que el señor Mauricio Kléver Doicela León, alumno de la Carrera de Ingeniería Electrónica, pueda realizar sus prácticas preprofesionales en tan prestigiosa Empresa del 11 de agosto al 26 de septiembre del 2008.

Agradeceré se digne disponer a quien corresponda, se confirme la aceptación a este pedido a los teléfonos 032810206 ó fax 032810208

Seguros de contar con una acogida favorable a nuestro pedido y por el desarrollo de la educación superior en el Centro del País, le anticipo nuestro agradecimiento.

Atentamente,  
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD,

Ing. Hugo Ruiz Villacrés  
TCRN. DE EM.  
DIRECTOR

Elaborado por: Y. Ramos \_\_\_\_\_  
Revisado por: Ing. J. Carrillo \_\_\_\_\_  
Revisado por: Mayo. Quilachamín \_\_\_\_\_

ESPE SEDE LATACUNGA  
**Anexo No. 25**

Latacunga, 24 de julio del 2008

08193-ESPE-SL-e-09

Ingeniero  
Daniel Ortega  
GERENTE  
SEGURIDAD INDUSTRIAL Y FÍSICA  
PFIZER del Ecuador  
Quito

Asunto: Autorización para visita

De mi consideración:

La Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, forma profesionales en diferentes especialidades, teniendo como objetivo fundamental brindar una formación académica y una educación teórico - práctica acorde con los avances tecnológicos del mundo actual, a fin de satisfacer los requerimientos de mano de obra calificada en las Fuerzas Armadas en particular y el país en general.

Con este antecedente y conocedor del alto espíritu de colaboración y aporte al desarrollo del Ecuador, solicito Ingeniero autorizar a las señoritas: Mónica Naula, con CI 0502874555 y Pilar Freire, con CI 0502666159, egresadas de la Carrera de Ingeniería en Sistemas, realizar una visita a las instalaciones del sistema de seguridad contra robo y sistema de detección y audio y evacuación inteligente de incendio de los Laboratorios, el jueves 3 de agosto del 2008.

Cabe indicar que esta solicitud la realizo, en vista que las mencionadas Señoritas se encuentran desarrollando el tema de tesis denominado: "Propuesta de diseño de edificio inteligente para la ESPE Sede Latacunga. CASO PRÁCTICO: Sistema inteligente de detección de incendios y generación de rutas de evacuación"

Seguro de contar con una respuesta positiva a nuestro pedido y por del desarrollo de la educación superior en el Centro del País, le agradezco.

Atentamente,  
DIOS PATRIA Y LIBERTAD,

Ing. Hugo Ruiz Villacrés  
TCRN. DE EM.  
Director de ESPE Latacunga

Elaborado por: Y. Ramos .....  
Revisado por: Ing. Carrillo J .....  
Revisado por: Mayo Quilachamín .....

## **Anexo No. 26**

Latacunga, 30 de mayo del 2008

080281-ESPE-SL-e-09

Ingeniero  
Felipe Henau  
GERENTE DE PLANTA  
FAMILIA SANCELA del Ecuador  
Panamericana Norte Km 20  
Lasso

Asunto: Autorización para visita

De mi consideración:

La Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, forma profesionales en diferentes especialidades, teniendo como objetivo fundamental brindar una formación académica y una educación teórico - práctica acorde con los avances tecnológicos del mundo actual, a fin de satisfacer los requerimientos de mano de obra calificada en las Fuerzas Armadas en particular y el país en general.

Con este antecedente y conocedor del alto espíritu de colaboración y aporte al desarrollo del Ecuador, solicito Ingeniero la autorización para que cuarenta (40) Estudiantes y un señor Docente de la Carrera de Ingeniería en Electromecánica, puedan realizar una visita a las instalaciones de tan prestigiosa empresa de la provincia, el día 12 de junio de 2008 a partir de las 08:00 horas.

Agradeceré se digne disponer a quien corresponda, se confirme la aceptación a este pedido a los teléfonos 032810206 ó fax 032810208

Seguro de contar con una respuesta positiva a nuestro pedido y por del desarrollo de la educación superior en el Centro del País, le agradezco.

Atentamente,  
DIOS PATRIA Y LIBERTAD,

Ing. Hugo Ruiz Villacrés  
TCRN. DE EM.  
Director de ESPE Latacunga

Revisado por: Mayo Quilachamín .....

Elaborado por: Y. Ramos .....  
Revisado por: Ing. Carrillo J .....

## Anexo No. 27

Latacunga, 6 de junio del 2008

080289-ESPE-SL-e-09.

Ingeniero  
Gustavo Vásquez  
DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN  
Empresa Eléctrica Cotopaxi S.A.  
Marques de Maenza 1-24 y Quijano y Ordóñez  
Latacunga

Asunto: Solicitando colaboración

De mi consideración:

La Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, forma profesionales en diferentes especialidades, teniendo como objetivo fundamental brindar una formación académica y una educación teórico - práctica acorde con los avances tecnológicos del mundo actual, a fin de satisfacer los requerimientos de mano de obra calificada en las Fuerzas Armadas en particular y el país en general.

Con este antecedente y conocedor del alto espíritu de colaboración y aporte al desarrollo del Ecuador, nos permitimos invitarle al "II Concurso de Robótica 2008", que se realizará el 26 y 27 de junio del 2008 a partir de las 09:00 horas en nuestra Institución; a la vez que le solicitamos de manera especial nos brinde su colaboración a través de la donación de un premio para el "Primer Lugar" de la Categoría Robot de Batalla.

Seguros de contar con una acogida favorable a nuestro pedido y por del desarrollo de la educación superior en el Centro del País, le anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente,  
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD,

Ing. Hugo Ruiz Villacrés  
TCRN. DE EM.  
Director ESPE-L

Elaborado por: Y. Ramos .....  
Revisado por: Ing. A. Álvarez .....  
Supervisado por: Mayo. Quilachamín J. ....

## Anexo No. 28

Latacunga, 12 de junio de 2008

080306-ESPE-SL-e-09

Doctor  
Giovany Jácome  
DIRECTOR  
HOSPITAL DEL IESS LATACUNGA  
Quito N32-45  
Ciudad

Asunto: Autorización para desarrollo de proyecto

De mi consideración:

Por el presente reciba usted, señor Doctor, un cordial y atento saludo de quienes conformamos la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga.

Nuestra Institución impulsa a sus estudiantes en el desarrollo de proyectos académicos, científicos y tecnológicos de vinculación con la Colectividad y que aporten al desarrollo de nuestra provincia.

Con este antecedente y conocedor del alto espíritu de colaboración y aporte al desarrollo, solicito de usted señor Doctor, se digne autorizar para que el señor Iván Palma y Fabián Quimiz, egresados de la Carrera de Ingeniería en Sistemas, puedan aplicar su tema de tesis "Desarrollo de un software para el Hospital del Seguro Social de Latacunga. Caso Práctico: Sistema Informático basado en sensores electrónicos y construidos en la Plataforma.NET"

Seguros de contar con una acogida favorable a nuestro pedido y por del desarrollo de la educación superior en el Centro del País, le anticipo nuestro agradecimiento.

Atentamente,  
DIOS PATRIA Y LIBERTAD,

Ing. Hugo Ruiz Villacrés  
TCRN. DE EM.  
Director de ESPE Latacunga

Elaborado por: Y. Ramos .....  
Revisado por: Ing. Carrillo J .....  
Revisado por: Mayo Quilachamín .....