



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
Obtención del Título de Licenciada en Secretariado En Español

TEMA:

“LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS INCIDE EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA SECRETARÍA DE CULTURA
DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

AUTORA: Bertha Inés Mora Salazar

TUTORA: Lic. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

Ambato – Ecuador

2013

*APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE
GRADUACIÓN O TITULACIÓN*

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño CC.: 1801224351 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “La redacción de documentos incide en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, desarrollado por la egresada: Bertha Inés Mora Salazar, considero que el mencionado informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
LCDA. MG. MÓNICA NARCIZA LÓPEZ PAZMIÑO
TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CI. 1801224351

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

.....
BERTHA INÉS MORA SALAZAR

C.C. 1703727394

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Bertha Inés Mora Salazar, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “La redacción de documentos incide en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....
BERTHA INÉS MORA SALAZAR

C.C. 1703727394

AUTORA

*AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN*

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “La redacción de documentos incide en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, presentado por la Sra. Bertha Inés Mora Salazar, egresada de la Carrera de Secretariado en Español; modalidad Semipresencial, Promoción Septiembre 2011 – Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

Ambato, 17 de mayo del 2013

LA COMISIÓN

.....
Dr. Msc. Héctor Manuel Silva Escobar

PRESIDENTE

.....
Dr. Mg. Medardo Alfonso Mera Constante

MIEMBRO

.....
Dra. Carmen Amelia Acurio Manzano

MIEMBRO

DEDICATORIA

La concepción de este trabajo la dedico a Dios, Padre Celestial; a mis padres; a mis hijas Gina y Paola, quienes permanecieron junto a mí, brindándome su apoyo incondicional para no declinar en momentos de cansancio; a mis nietos Daniel y Joaquín, quienes con su sencillez y cariño me enseñaron la simplicidad del amor.

A mi padre (+), un ser íntegro y maravilloso; a Joaquín (+), ese Ángel celestial, quien, al igual que su hermanito Daniel, en su inocencia, siempre fue un ejemplo de fortaleza y voluntad.

Bertha Inés

AGRADECIMIENTO

Uno de los valores que nunca debe perder el ser humano, es la gratitud; un profundo reconocimiento a las autoridades de la Universidad Técnica de Ambato, por su empeño en generar cambios educativos en beneficio de la sociedad.

Mi agradecimiento sincero a la Lic. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño, guía en la elaboración de la presente tesis.

A Dios, nuestro Padre, ese Ser incondicional, por darme la fortaleza y serenidad para alcanzar el objetivo anhelado; a mi familia, por su comprensión y apoyo, este triunfo es de ellos.

Bertha Inés

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACION DEL TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
EXECUTIVE ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Tema:.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis crítico.	7
1.2.3. Análisis crítico.	8
1.2.4. Formulación del problema.	9
1.2.5. Preguntas directrices.	9
1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.....	9
1.2.6.1. Delimitación de contenido.	9
1.2.6.2. Delimitación espacial	10
1.2.6.3. Delimitación temporal.....	10

1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos.	11
1.4.1. Objetivo General.	11
1.4.2. Objetivos Específicos.....	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones Previas.	13
2.2. Fundamentación Filosófica.	15
2.2.1. Fundamentación Axiológica.	15
2.2.2. Fundamentación Ontológica.	16
2.2.4. Fundamentación Pedagógica.....	17
2.3. Fundamentación Legal.	18
2.4. Categorías Fundamentales	20
2.4.2. Variable independiente.....	23
2.4.2.1. Redacción de Documentos.....	23
2.4.2.2. La Correspondencia	29
2.4.2.3. Redacción de documentos administrativos.	34
2.4.3. Variable dependiente.....	36
2.4.3.1. Organización Estratégica.	36
2.4.3.3. Gestión.	40
2.5. Hipótesis.	47
2.6. Señalamiento de variables.....	47

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque.....	48
3.2. Modalidad de investigación.	48
3.2.1. Bibliográfica – documental.	48
3.2.2. De campo.	49

3.2.3. De interacción social.....	49
3.3. Niveles o tipos de investigación.....	49
3.3.1. Exploratorio.....	49
3.3.2. Descriptivo.....	49
3.3.2. Asociación de variables.....	50
3.4. Población y muestra.....	50
3.4.1. Población.....	50
2.4.1. Red de Inclusiones Conceptuales.....	20
3.5. Operacionalización de variables.....	51
3.5.1. Variable Independiente: Redacción de Documentos.....	51
3.5.2. Variable Dependiente.....	52
3.6. Recolección de la información.....	53
3.7. Procesamiento y análisis.....	54
3.7.1. Procesamiento.....	54
3.7.2. Análisis.....	54

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta dirigida para el Jefe y personal del Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito... 55	55
4.3. Verificación de la hipótesis.....	65
4.3.1. Modelo Lógico.....	65
4.3.2. Modelo Matemático.....	65
4.3.3. Modelo Estadístico.....	65
4.3.4. Nivel de Significación.....	65
4.3.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado.....	66
4.3.6. Recolección de datos y cálculos estadísticos.....	67
4.3.7. Cálculo de X^2_c	68
4.3.8. Zona de rechazo de la hipótesis nula.....	68
4.3.8.1. Grado de libertad (gl).....	68
4.3.9. Zona de rechazo de la hipótesis nula.....	69

4.3.10. Regla de decisión.....	70
4.3.11. Decisión Estadística.....	70

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	71
5.2. Recomendaciones.....	71

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.....	73
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	75
6.3. Justificación.....	76
6.4. Objetivos.....	76
6.4.1. Objetivo general.....	76
6.4.2. Objetivos específicos.....	77
6.5. Análisis de factibilidad.....	77
6.5.1. Factibilidad Política.....	77
6.5.2. Factibilidad Técnica.....	77
6.5.3. Factibilidad social - educativa.....	77
6.5.4. Factibilidad Tecnológica.....	78
6.5.5. Factibilidad Organizacional.....	78
6.5.5. Factibilidad de Equidad de género.....	78
6.5.6. Factibilidad Ambiental.....	79
6.5.7. Factibilidad Legal.....	79
6.6. Fundamentación científico -técnica.....	79
6.6.1. Fundamentación psicológica.....	79
6.6.2. Fundamentación filosófica.....	80
6.6.3. Fundamentación axiológica.....	80
6.6.4. Fundamentación sociológica.....	81

6.6.5. Fundamentación Legal.....	81
6.6.6. Fundamentación teórica.....	82
6.6.6.1. Talleres de sensibilización.....	82
6.6.6.2. Manual de Normas y Procedimientos.....	84
6.6.6.3. Redacción de documentos.....	85
6.6.6.4. El lenguaje oral y el lenguaje escrito.....	85
6.6.6.5. Ortografía.....	86
6.6.6.6. Técnicas de redacción para la expresión escrita.....	86
6.6.6.7. Estructuras Gramaticales.....	87
6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).....	89
6.8. Administración de la propuesta.....	92
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	94
Bibliografía.....	97
Webgrafía.....	98
Anexo A. Encuesta aplicada al personal del Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.....	101
Anexo B. Croquis de ubicación del Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.....	103
Anexo C. Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.....	104
Anexo D. Jefe del Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.....	105

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro No. 1: Población investigada.....	50
Cuadro No. 2: Redacción de Documentos.....	51
Cuadro No. 4: Recolección de información.....	53
Cuadro No. 5: Frecuencias Observadas.....	67
Cuadro No. 6: Frecuencias Esperadas.....	67
Cuadro No. 7. Cálculo de X^2_c	68
Cuadro No. 8. Distribución Chi Cuadrado X^2_c	68
Cuadro No. 9. Modelo Operativo.....	89
Cuadro No. 10. Modelo Operativo.....	90
Cuadro No. 11. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	94
Cuadro No. 12. Administración de la propuesta.....	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Gráfico No. 1. Árbol de problemas.....	7
Gráfico No. 2. Categorías Fundamentales..	21
Gráfico No. 3. Constelación de Ideas. Variable Independiente.	21
Gráfico No. 4. Constelación de ideas. Variable Dependiente.....	22
Gráfico No. 5. Normas y técnicas de redacción.....	55
Gráfico No. 6. Síntesis y concreción.....	56
Gráfico No. 7. Morfosintaxis y semántica.	57
Gráfico No. 8. Reglas ortográficas.....	58
Gráfico No. 9. Precisión.....	59
Gráfico No. 10. Comunicación.	60
Gráfico No. 11. Actividades Administrativas.	61
Gráfico No. 12. Planificación.....	62
Gráfico No. 13. Autovaloración.....	63
Gráfico No. 14. Manual de redacción.	64
Gráfico No: 15. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	69

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL
EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

TEMA: “La redacción de documentos incide en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

Autor: Bertha Inés Mora Salazar

Directora: Mónica Narciza López Pazmiño

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo es el resultado de una investigación que tiene como objetivo central indagar de que manera la redacción de documentos incide en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, considerando que la correspondencia es un medio de interrelación entre los hombres, utilizada para transmitir por escrito una idea familiar, comercial o institucional, a través de los recursos lingüísticos, técnicos y expresivos, siendo trascendental aplicar reglas ortográficas, normas de redacción y procedimientos para desarrollar un buen estilo de redacción, con claridad, eficiencia, eficacia y precisión; destacándose además que los resultados obtenidos enfatizaban en la aplicación inadecuada de los preceptos del lenguaje, ortografía, puntuación, acentuación, evidenciándose la incorrecta ejercitación de estrategias y procedimientos inadecuados en la redacción de documentos por la ausencia de normativas iniciándose la elaboración de una propuesta indispensable para alcanzar la coordinación de esfuerzos logrando los objetivos planteados por la institución, donde la comunicación escrita es necesaria para el crecimiento y desarrollo contribuyendo con la calidad del servicio y satisfacción del cliente contribuyendo con el prestigio e imagen institucional. Finalmente se elabora un manual de redacción que viabilizará los procesos administrativos en la institución, particularmente aquellos que no existen en el momento.

Palabras Clave: Redacción, correspondencia, estilo de redacción, interrelación, recursos lingüísticos, reglas ortográficas, eficiencia, eficacia, precisión.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
SPANISH SECRETARIAL CAREER
IN SEMI-PRESENTIAL STUDIES MODALITY

SUBJECT: “Documents drafting influences on the Financial Administrative Area, Culture Secretariat of the Metropolitan District City Hall of Quito”

Author: Bertha Inés Mora Salazar.

Director: Mónica Narciza López Pazmiño.

EXECUTIVE ABSTRACT

This work is the result of a research, its main objective is investigating how documents drafting influences on the Financial Administrative Area, Culture Secretariat of the Metropolitan District City Hall of Quito, taking into account that correspondence is an interrelation way among men, used to forward, in writing, a familiar, commercial or institutional idea, through linguistic, technical and expressive means. It is worthy to mention that spelling rules, drafting rules and procedures are applied in order to develop a good writing style, with clarity, efficiency, effectiveness and accuracy; highlighting also that obtained results emphasized on misapplication of language precepts; spelling, punctuation, accentuation; showing wrong exercising of strategies and inadequate procedures in drafting documents for the absence of regulations; beginning preparation of an essential proposal in order to reach coordination of efforts; achieving objectives proposed by the institution where written communication is necessary for growth and development; contributing with quality of service and customer satisfaction, institutional prestige and image. Finally, a Writing Manual has been made, so that administrative processes are viable in the institution, particularly, those inexistent at present.

Key words: Drafting correspondence, writing style, interrelation, language resources, spelling rules, efficiency, effectiveness, accuracy.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como tema: “La redacción de documentos incide en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

Los textos administrativos no escapan a esta norma, y en el tiempo se han ido formulando ciertos modelos, que tienden a ser utilizados sin mayores complicaciones, razón por la cual el conocer los diferentes estilos, presentación de documentos y las reglas de escritura correcta de las palabras, facilitará la comunicación con las personas dentro el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

La aplicación de normas de redacción fortalecerá la imagen profesional e institucional encaminada al mejoramiento del desempeño competitivo de la secretaria.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos.

El primer capítulo. El Problema, trata sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y consecuencias, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes de la investigación; las delimitaciones del problema, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación filosófica, sociológica, axiológica y legal, donde se abarcarán las categorías fundamentales con una

constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

En el tercer capítulo, referente a la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la Operacionalización de variables, así también las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

En el cuarto capítulo, se presenta el análisis e interpretación de los resultados estadísticos, la encuesta y la verificación de las variables.

El quinto capítulo, hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, donde se establece cómo realizar y plantear la propuesta.

El sexto capítulo, denominado propuesta, se refiere a datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema

Finalmente se concluyó con la bibliografía y anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema:

“LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS INCIDE EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA SECRETARÍA DE CULTURA DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

1.2. Planteamiento del problema.

1.2.1. Contextualización.

La comunicación nace con la existencia de la humanidad. La redacción de documentos como parte de la comunicación a nivel mundial, evidencia el desarrollo de la sociedad, sus formas de redactar varían de acuerdo al lugar o región en donde se encuentran; las formas de redactar, la diferencia de dialectos, la utilización de palabras propias de cada lugar, reflejan su formación cultural y social.

Un documento oficial es un elemento imprescindible en cualquier comportamiento organizacional, su redacción posibilita canalizar el esfuerzo, la eficiencia y la eficacia de la tarea que persigue.

Una de las dificultades que se presenta en la redacción de documentos, es la utilización de la escritura tradicional, sumándose el distanciamiento existente entre la institución y el usuario; la utilización de tecnicismos, de términos ambiguos, saludos heredados de generaciones anteriores y las pretensiones literarias que influyen en la escritura de las comunicaciones en la administración moderna.

Es significativo destacar que la adecuada utilización del lenguaje, posibilita el fortalecimiento del entendimiento entre el ciudadano y la administración, debiendo establecerse normas, que consientan una redacción homogénea, clara y concisa para todos los involucrados.

En el Ecuador se presentan casi las mismas dificultades, dado que de acuerdo a cada región se interpretan de diferente manera; en sí, los problemas que enfrenta la redacción de documentos, se evidencia en la dificultad para expresar ideas por escrito, con claridad, precisión, sencillez, adecuación y estilo, obstaculizando su comprensión al expresar ideas incompletas, con redundancia o repeticiones.

Cabe destacar que la redacción de documentos es una de las tareas más comunes pero complejas, considerándose que cada texto requiere una expresión diferente; sin embargo, hay instituciones en las que la estructura de los documentos no considera los aspectos básicos de una comunicación escrita con sentido, evitando atender a las normas ortográficas, gramaticales, estilos y presentación, aspectos fundamentales en el proceso de escritura, dando lugar a la complejidad en el contenido que se evidencia en la inadecuada estructuración.

El vocabulario inadecuado o palabras impropias utilizadas en los diversos escritos dificultan la comprensión en su redacción, manifestada por la repetición innecesaria de palabras o conceptos o falta de propiedad en el uso de palabras con significado distinto.

La inaplicación de técnicas y procedimientos en la redacción de documentos da lugar, en algunos casos, a la interpretación errónea del mensaje, además de dificultar el alcance, la finalidad y función del documento redactado.

La ambigüedad en la redacción de documentos en general, origina la pérdida de utilidad de los mismos; es por ello que en toda institución sea ésta pública o privada, se debe priorizar la capacitación permanente del personal

administrativo a cargo de esta actividad, en lo referente a la aplicación de normas y técnicas de redacción actualizadas, con el propósito de fortalecer la expresión escrita.

El Instituto Municipal de Cultura, se inicia el 5 de febrero de 1953 mediante Ordenanza Nro. 351, con las siguientes secciones: Museo de Historia de la Ciudad, Departamento de Espectáculos con una Oficina de Censura, Radiodifusora Municipal, Museo Municipal Alberto Mena Caamaño.

En agosto de 2010, se crea la Secretaría de Cultura, con la actual administración municipal liderada por el Dr. Augusto Barrera Guarderas, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, entidad encargada de facilitar la gestión cultural, alcanzando la categoría de Secretaría de Cultura.

En el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, por ser un área financiera, el personal que labora en ese lugar, se especializa en el manejo de documentos financieros lo que, en algunos casos, dificulta la redacción de otros documentos que forman parte de un expediente o trámite para pago.

Misión

La Secretaría de Cultura es una dependencia de la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito, facilitadora del desarrollo de la actividad cultural a través de la definición y socialización de las políticas culturales del Distrito. Sus ejes de acción, se concretan mediante la prestación de servicio de calidad, vinculados a procesos de desarrollo sustentable y sostenible, orientados a la construcción de una cultura ciudadana de respeto, con identidad y compromiso.

Visión

La Secretaría de Cultura será generadora de políticas culturales del Distrito Metropolitano de Quito y conductora de procesos de desarrollo cultural equitativo

y participativo, constituyéndose en un referente en el ámbito nacional e internacional, liderando la conducción de procesos culturales con características de sustentabilidad y sostenibilidad bajo enfoques de integración interna y externa, dirigido y organizado por talento humano capacitado y comprometido, con recursos tecnológicos en cada una de las áreas que la componen, para brindar bienes y servicios de calidad y fortalecer una ciudadanía cultural.

1.2.2. Análisis crítico.

1.2.2.1. Árbol de problemas.

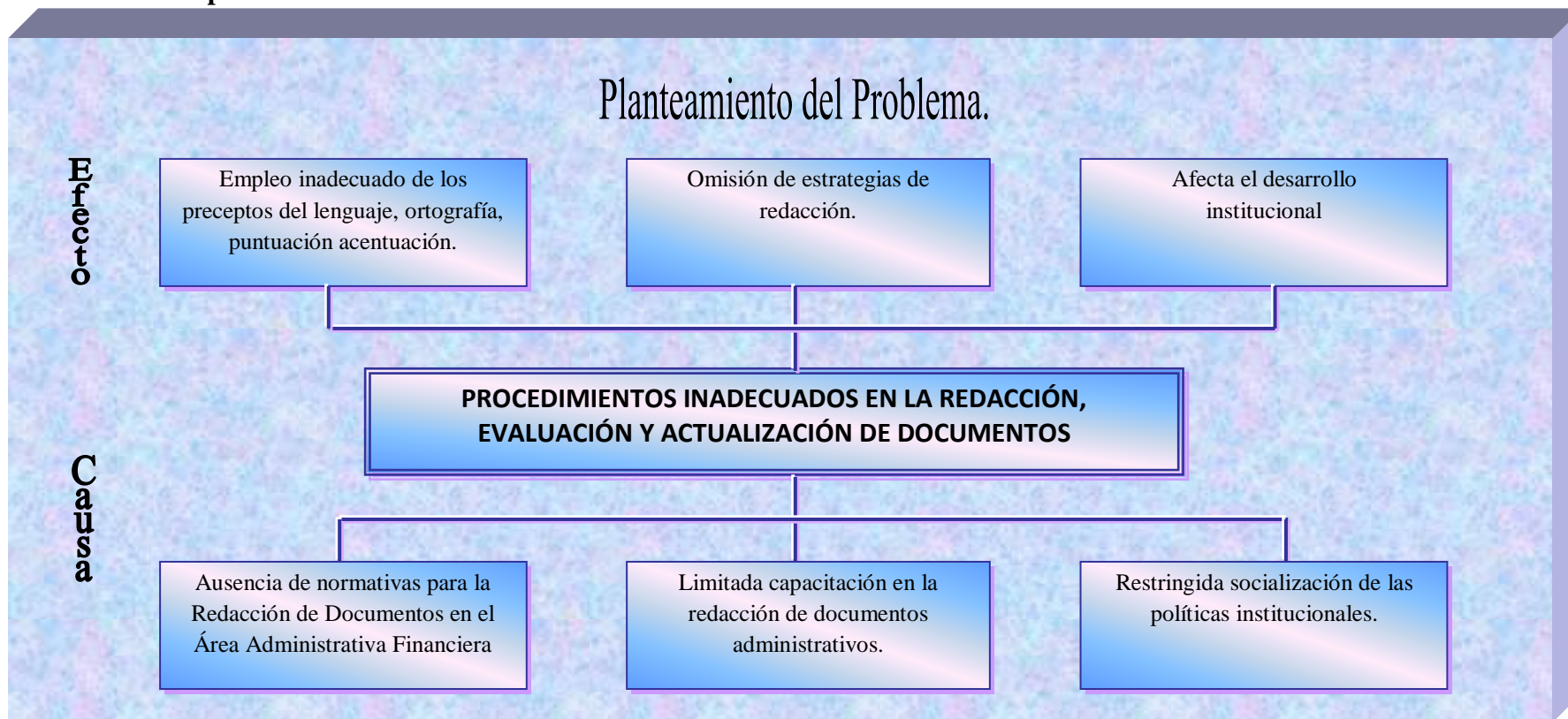


Gráfico No. 1. Árbol de problemas.

Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

1.2.3. Análisis crítico.

En el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la secretaria es la profesional administrativa que tiene como tarea la redacción, organización, cuidado, emisión y actualización de información, contribuyendo en el fortalecimiento de los procesos administrativos; sin embargo, por ser ésta una área financiera, el personal que labora en la misma, se especializa en el manejo de documentos financieros lo que, en algunos casos, dificulta la redacción de otros documentos que forman parte de un expediente o trámite para pago.

Por lo tanto, en cualquier institución, es importante y necesario capacitar al personal a cargo de estas actividades, en lo referente a la redacción de documentos administrativos, para generar una correcta ejercitación de estrategias de expresión escrita que se evidencie en la presentación en informes y comunicados, en donde la información sea planeada adecuadamente bajo la estructura y estilos de comunicaciones escritas, en la producción de textos, para evitar inconvenientes al momento de interpretar el mensaje que se emite.

La restringida socialización de las políticas institucionales también causa dificultad en las respuestas que se emiten, lo que afecta el desarrollo de la competencia comunicativa y debilita el servicio y atención al cliente, afectando, de alguna manera, la imagen y prestigio institucional en el desempeño de su labor, regida a cumplirla con eficacia y profesionalidad.

1.2.3. Prognosis.

Al no tomarse las medidas necesarias que conduzcan a la solución del problema detectado, se continuará con la dificultad en la redacción de documentos adicionales que forman parte de un expediente o trámite de pago, considerando que por ser ésta un área financiera, el personal que labora en la misma se especializa específicamente en la elaboración de documentos financieros.

1.2.4. Formulación del problema.

¿De qué manera incide la redacción de documentos en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.5. Preguntas directrices.

- ▣ ¿Todos los funcionarios están ubicados de acuerdo a su nivel de formación?
- ▣ ¿Qué calidad de documentos redactados generan?
- ▣ ¿Qué destrezas de redacción utilizan para la elaboración de los documentos administrativos?
- ▣ ¿Qué estrategias o alternativas existen para mejorar la redacción de los documentos?
- ▣ ¿Qué normativas de redacción de documentos existen en la institución y cuáles se deben mejorar o incrementar?

1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.

1.2.6.1. Delimitación de contenido.

▣ **Campo:** Administrativa Financiera

▣ **Área:** Secretarial

▣ **Aspecto:** Redacción de documentos

1.2.6.2. Delimitación espacial

La investigación se desarrollará en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

1.2.6.3. Delimitación temporal

El trabajo de investigación se efectuará durante el período comprendido entre los meses de octubre del 2012 a enero de 2013.

1.2.6.4. Unidades de observación:

La unidad de observación para el desarrollo de la presente investigación está compuesta por:

▣ Un Jefe del Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

▣ 20 Funcionarios del Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

1.3. Justificación

Dentro de la justificación se resaltan aspectos trascendentales que posibilitaron la realización del presente trabajo investigativo.

La autora destaca su **interés** por conocer la incidencia de la redacción de documentos en el Área Administrativa Financiera, contribuyendo en el mejoramiento de la actividad administrativa encaminada al perfeccionamiento profesional, ya que es indispensable actualizar conocimientos relacionados con la

teoría gramatical referida a la ortografía, la sintaxis, la concordancia, el rigor en el manejo del idioma y presentación de un texto impreso o manuscrito.

La investigación resalta su **importancia teórica y práctica** porque servirá como base para futuras investigaciones, relacionadas con la redacción de documentos, influyendo en la creatividad y efectividad secretarial, proporcionando servicios orientados a la calidad total.

El trabajo investigativo es **novedoso** porque se aplica procedimientos actualizados de redacción, evaluación y actualización de documentos, brindando un mejor servicio de atención al usuario.

El trabajo investigativo será de **utilidad**, en especial para los funcionarios administrativos, considerándose que las normativas en la redacción de documentos fortalecen su desempeño en forma eficiente y eficaz.

La presente investigación es de **impacto**, porque revalora la importancia de la función secretarial en el contexto de la organización; además, mediante la aplicación de normativas en la redacción de documentos le permitirá un desempeño con mayor profesionalismo.

El presente trabajo investigativo es **factible** porque la investigadora posee el conocimiento, bibliografía y factor económico. Además la institución por la mejora de la calidad en la redacción de documentos aprueba su realización, destacándose el apoyo incondicional del personal administrativo financiero.

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivo General.

- Determinar la redacción de documentos que incide en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- ▣ Identificar la Redacción de Documentos de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

- ▣ Analizar el Área Administrativa Financiera.

- ▣ Plantear una alternativa de solución, elaborando un Manual de Redacción de Documentos para la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones Previas.

En la biblioteca de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática. Escuela de Secretariado Ejecutivo y Bibliotecología. Carrera de Secretariado Ejecutivo, después de revisar los trabajos investigativos relacionados con la Redacción de documentos y el Área Administrativa se encontró el siguiente:

REINOSO, Maribel; LÓPEZ, Ligia. (2004). “Incidencia de la ética profesional de la secretaria de la Empresa América Editores de Riobamba, en su trayectoria e imagen institucional, en el periodo 2003-2004”

Objetivos.

- Verificar la incidencia de la ética profesional de la Secretaria de la empresa América Editores de la ciudad de Riobamba, en su trayectoria e imagen institucional, en el período 2003-2004.

- Proponer una guía de roles y funciones para el ejercicio del cargo de secretaría en la empresa América Editores con la utilización de lineamientos de Ética Profesional.

Conclusiones.

- Una excelente secretaria deberá resolver los problemas internos y externos de la empresa en la brevedad posible aun estando ausente el jefe, esto demostrará que la ejecutiva está lo suficientemente capacitada o preparada para ejercer su labor con eficiencia.

- El jefe debe poner en claro las ideas e inquietudes, para que el trabajo que solicita sea desarrollado con eficiencia y responsabilidad por parte de la secretaria.

La ética profesional en el ámbito secretarial es la actividad personal, puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás, siendo su responsabilidad el mantener actualizados sus conocimientos, destacando su valor en su dignidad, seriedad y nobleza, con honestidad encaminada hacia la búsqueda y construcción de una sociedad más justa y equilibrada.

En la biblioteca de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, después de revisar los trabajos investigativos relacionados con la Redacción de documentos y el Área Administrativa se encontró el siguiente:

SALAZAR, Norma Holanda. (2007). En el desempeño profesional de las secretarias tiene el siguiente objetivo:

Objetivo

Conocer el desempeño profesional de las secretarias de las diferentes unidades académicas para proponer alternativas de mejoramiento que coadyuven a la eficiencia y eficacia laboral e institucional.

Conclusiones

No existe en las unidades un mecanismo que se utilice para evaluar el desempeño de las secretarias y que a su vez posibilite el proponer acciones de mejoramiento.

La capacitación en el campo secretarial contribuye en el mejoramiento personal y profesional, siendo indispensable el perfeccionamiento en computación, redacción y ortografía

2.2. Fundamentación Filosófica.

El campo de la investigación se basa en la línea del paradigma crítico – propositivo, destacándose que para redactar es indispensable desarrollar la capacidad de razonamiento y análisis, que posibilitan la identificación de ideas principales y secundarias para que el escrito sea ordenado, claro y coherente.

Según: AROCA PONTÓN, Nhasly Johanna. (2012). Artículo “Técnicas de Redacción y Documentos Comerciales Públicos y Privados”, Tema: “Técnicas de Redacción“, afirma que “La redacción es el acto de poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado, requiere de coherencia ya que el orden de las palabras puede modificar la intención del autor, siendo prioritario organizar nuestras ideas antes de transcribirlas”.

<http://www.slideshare.net/nhaslyarp/tcnicas-de-redaccin-y-documentos-comerciales-pblicos>

La redacción de documentos administrativos en la sociedad actual requiere de una comunicación abierta, flexible, clara, sencilla y precisa que contribuye al fortalecimiento de las relaciones institucionales, comerciales y laborales, lo que se alcanza mediante un proceso dinámico, en el cual la secretaria aporta fundamentalmente con sus destrezas y habilidades plasmadas en una redacción coherente, que evidencia su imagen profesional.

2.2.1. Fundamentación Axiológica.

La investigación está influida por los valores, principios y normas de redacción, destacándose que la axiología es la teoría del valor, haciéndose referencia a los valores positivos y negativos o antivalores.

SÁNCHEZ-MIGALLÓN, S. Sergio (2007). Considera que: “los valores posibilitan el progreso del ser humano cuando son aplicados correctamente”.

La axiología es significativa en la elaboración del trabajo investigativo, al enfatizar que las actitudes desarrolladas por la comunidad administrativa, coadyuvan en la construcción de la identidad y autoestima personal de los funcionarios que laboran en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, reflejándose en las diversas comunicaciones que emite cada uno de sus departamentos.

2.2.2. Fundamentación Ontológica.

La presente investigación se apoya en el paradigma exploratorio descriptivo, siendo la Redacción de Documentos interactiva en la relación funcionario usuario, sustentado filosóficamente en la realidad construida por el hombre.

BUENO, Gustavo. (1991). En su Primer ensayo sobre las categorías de las ciencias políticas, hace referencia al criterio emitido Wolff Clauberg, Le Clerc, y manifiesta que: “La ontología por ser parte de la filosofía que estudia el ser y su existencia en general, surge de la necesidad del conocimiento válido a todo fenómeno y en los conceptos desarrollados para ser llevados a la práctica concreta en los fenómenos físicos y sociales”.

En la redacción de documentos, la fundamentación ontológica, implica a la secretaria e influye en la manera en que se relacionan las entidades que existen; así: La relación entre un fundamento universal (institución) y fundamento particular (funcionario), o la relación entre un evento (funcionario que redacta el documento) y sus participantes (funcionario usuario).

2.2.3. Fundamentación Psicológica.

La psicología analiza tres procesos: lo cognitivo, lo afectivo y lo conductual, encargándose de recopilar hechos sobre las conductas y experiencias, incluye el comportamiento del profesional, viéndose reflejada en su expresión oral y escrita.

JUNG, Carl (1995), Libro “El Hombre y sus símbolos”, señala que “El sentimiento es fronterizo con el campo lingüístico, manifestado dentro del proceso comunicativo con la intención, razonamiento, memoria, poder de decisión, imaginación, criterio selectivo, emotividad, atención y comprensión; por ser la redacción un modo de comunicación que mediante el lenguaje escrito está basada fundamentalmente en la psicología”.

JUNG, Carl (1995), también establece que “La redacción es un modo de comunicación mediante el lenguaje escrito, basada fundamentalmente en la psicología. Es producto de una mente humana, destinado a otra mente humana”.

La redacción desempeña un papel esencial en las relaciones humanas: dentro de lo cultural, económico y social, contiene un evidente sentido de servicio, adaptabilidad y adecuación; debiendo basarse en la innovación de estilos, principios y normas, según las actuales directrices de la psicología aplicada a la adaptación del lector y a los nuevos cambios como la base de la redacción eficaz.

2.2.4. Fundamentación Pedagógica.

La pedagogía tiene como objeto de estudio a la educación, comprende la formación de las personas como núcleo definitorio del quehacer de los pedagogos, entendiéndose como el esfuerzo sistemático y planificado para modificar o desarrollar el conocimiento, las habilidades y las actitudes a través del proceso de aprendizaje produciéndose un cambio constructivo.

AYERBE ECHEVERRÍA, Pello (2000)., manifiesta que “La Pedagogía tiene como propósito incorporar a los sujetos a una sociedad determinada, que posee pautas culturales propias y características que mediante la acción comunicativa sea verbal o escrita, conlleva implícita la intencionalidad del mejoramiento social progresivo, posibilitando las potencialidades del desarrollo del ser humano”.

Cabe destacar que en los funcionarios del Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, las experiencias generadas en la práctica determinan impactos en el desarrollo laboral, proponiendo acciones transformadoras en los contextos donde interactúan.

2.3. Fundamentación Legal.

La investigación está fundamenta en la Constitución Política de la República del Ecuador (2008).

Título II. Derechos. Capítulo Primero. Principios de aplicación de los derechos. Sección Tercera. Comunicación e información.

Art. 16. Todas las personas, en forma individual o colectiva tienen derecho a:

1. Una comunicación, libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación.

Capítulo Séptimo. Administración Pública. Sección Segunda. Administración Pública.

Art. 227. La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

2.4. Categorías Fundamentales

2.4.1. Red de Inclusiones Conceptuales.

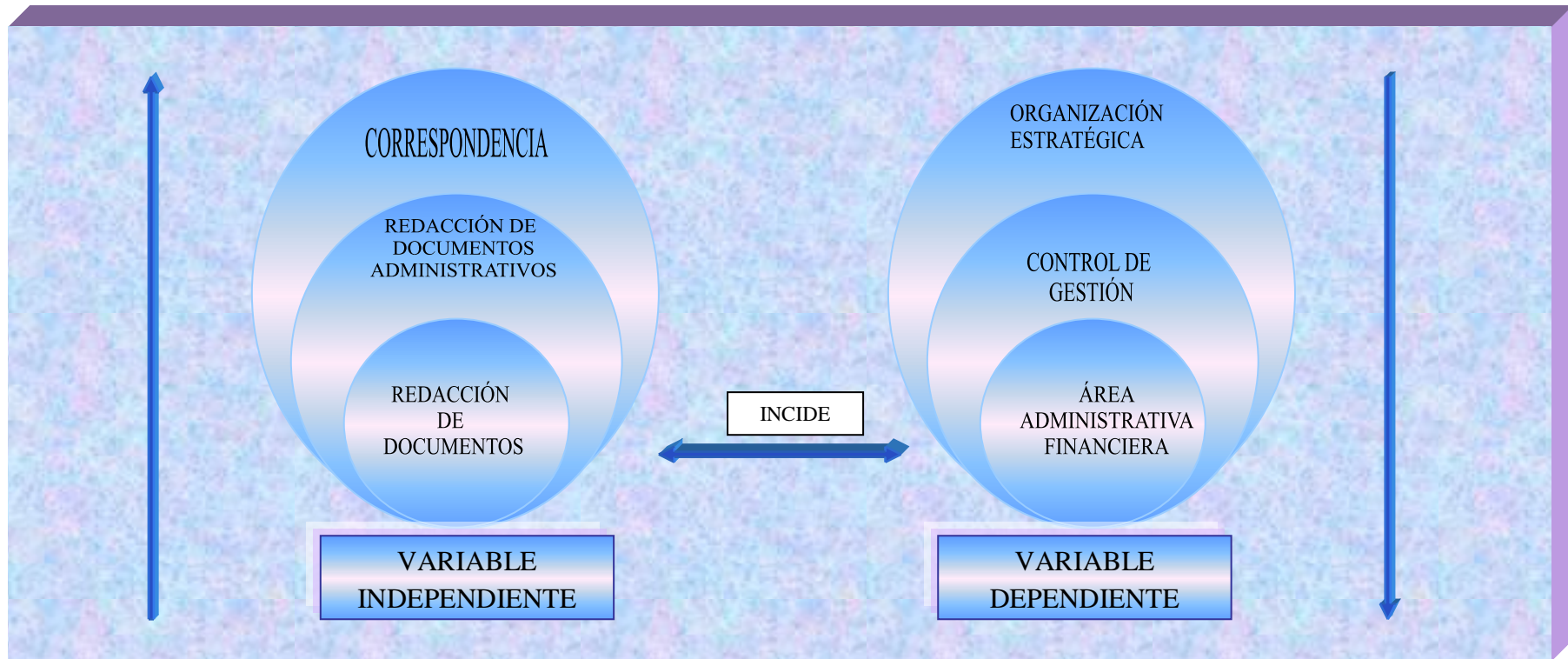


Gráfico N. 2: Inclusiones Conceptuales
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

2.4.1.1. Constelación de Ideas. Variable Independiente.



Gráfico N. 3: Constelación de Ideas. Variable Independiente.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

2.4.1.1. Constelación de ideas. Variable Dependiente.

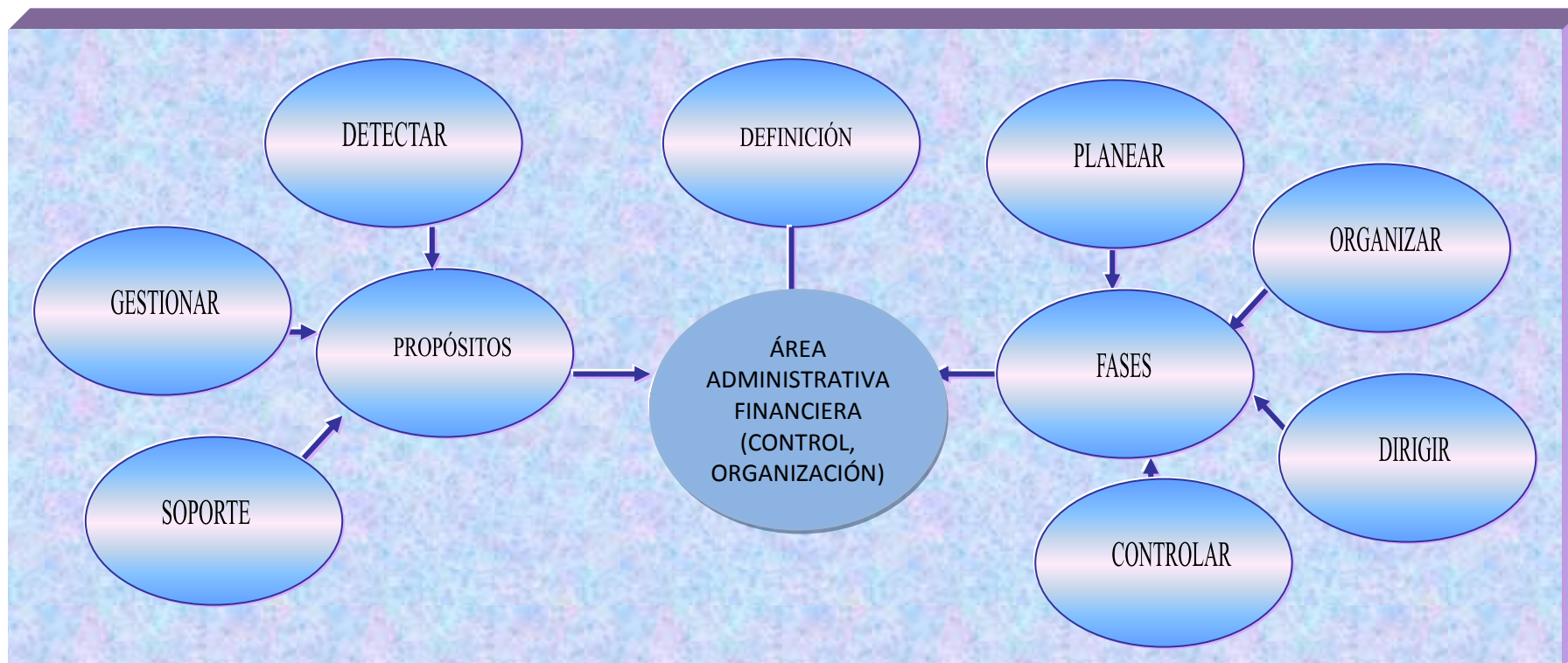


Gráfico N. 4: Constelación de Ideas. Variable Dependiente.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar.

2.4.2. Variable independiente.

2.4.2.1. Redacción de Documentos.

Concepto

CAHUASQUÍ, Martha. (2004), manifiesta que “Redacción es la habilidad que tiene el ser humano para redactar comunicaciones comerciales, respetando las normas básicas de ortografía y estilos de presentación, resaltando que está en juego la imagen de la empresa”.

El dominio de la redacción depende de los conocimientos lingüísticos, para fortalecer las estructuras sintácticas, siendo trascendental realizar ejercicios para desarrollar la habilidad de redactar utilizando el lenguaje con eficiencia y corrección.

Importancia de la redacción comercial.

Su importancia radica en la redacción con claridad, unidad, coherencia, facilitando la interacción al informar, transmitir mensajes relativos a su actividad, intereses, proyectos otros; teniendo la capacidad de convencer e influir sobre el lector alcanzando una reacción positiva al mensaje enviado; constituyéndose en un factor ineludible para el progreso económico, siendo significativo capacitar a funcionaria y funcionarios expertas (os), capaces de redactar una comunicación, utilizando términos de fácil comprensión; fortaleciendo el respeto, cortesía y el sentido común.

Tipos de redacción

NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2005) afirma que “Existen cinco tipos de redacción: académica, literaria, periodística, formal o administrativa y técnica”.

Redacción académica.

Se caracteriza por describir una información en forma sistemática y lógica, propia del ambiente científico y universitario, como: los trabajos de investigación científica, las monografías, las tesis, entre otros.

Se escribe trabajos académicos sobre sociología, psicología, tecnología, al escribir sobre un tema académico específico, utiliza determinadas reglas de escritura considerándose la clásica estructura de introducción, desarrollo del contenido, la bibliografía utilizada para la elaboración del trabajo y finalmente, la conclusión.

Redacción literaria

Es la expresión artística a través del lenguaje escrito de una obra literaria, en la que el escritor expresa sus sentimientos, emociones o ideas, en forma libre y personal; pertenecen a la redacción literaria los escritos de no ficción como las memorias, la autobiografía, entre otros.

Redacción periodística

Utilizada en los medios de comunicación escrita, caracterizándose por relatar noticias o sucesos actuales o por manifestar una opinión a tales hechos, encontrándose en las crónicas periodísticas; utiliza herramientas informáticas, para acceder a enlaces de un artículo vídeo de algún evento.

Redacción formal o administrativa.

Utilizada en los documentos, notas de diversa índole, currículos, y otros escritos de uso frecuente, donde el redactor al poseer un formato debe abstenerse de expresarse en un lenguaje personal. Ejemplos de comunes de redacción

administrativa son: el memorando, las circulares, una nota de agradecimiento, notas de renuncia, una carta de invitación, etc.

Redacción técnica.

Son escritos propios de una determinada ciencia o disciplina, se caracteriza por poseer un lenguaje y una estructura de redacción exclusiva del ámbito científico al cual pertenecen.

Por ejemplo, un escrito jurídico redactado por un juez o por un abogado estará redactado en un lenguaje relacionado al ámbito del derecho.

Estructuras gramaticales y valores de uso estilístico (procesos de composición escrita, gramática y ortografía).

Reglas básicas para una correcta redacción.

- Antes de escribir tener toda la documentación perteneciente, profundice en el caso, y desde ese punto de vista enfoque su redacción.
- Fijar un objetivo ayuda a redactar con precisión y claridad.
- Dar al tema el orden estructural o lógico: Sujeto, verbo y predicado.
- Escribir frases cortas que den una idea completa y clara.
- Utilizar palabras fáciles de entender.
- Evitar dar la impresión de fatuidad, arrogancia, altanería, orgullo.
- Evitar el uso de palabras dudosas.

- ▣ Obviar dos palabras con el mismo significado.
- ▣ Prescindir de palabras innecesarias.
- ▣ Utilizar sinónimos cuando esté hablando del mismo tema.
- ▣ Manejar correctamente el lenguaje, evitar la utilización de gerundios.
- ▣ Elaborar párrafos cortos (5 líneas máximo).

Aspectos básicos de la redacción.

- ▣ Expresión, escritura o forma que se refiere al conjunto de vocablos y frases utilizadas para transmitir los pensamientos.
- ▣ Contenido, fondo o tema a que se refieren, las ideas o pensamientos que se quieren expresar en el escrito o informe (documento en sí).
 - ▣ Contenido: Se refiere al documento.
 - ▣ Tema: Lo específico.
 - ▣ Fondo: Lo entendible, de lo que hemos hablado.

Sugerencias para obtener una técnica en la redacción

- ▣ Conocimiento de estructura sintáctica.
- ▣ Observar la expresión oral de los que nos rodean.
- ▣ Adquisición de una riqueza léxica, para asimilar nuevos vocablos.
- ▣ Realizar ejercicios de análisis de lectura.

■ Realizar síntesis de escrituras.

■ Interés por la lectura de libros, periódicos, revistas, proyectos, etc.

Ortografía.

Según: CASTRO, Francisco. (2009). “La ortografía podría definirse como un convenio entre los hablantes de una lengua para escribir las palabras que la constituyen de acuerdo con una clave determinada; hace referencia al empleo correcto de acentos, mayúsculas, minúsculas y distinguir cuando y donde utilizar las diferentes reglas fundamentales”.

El propósito es combinar letras, palabras, frases, oraciones y párrafos de tal forma que lo escrito quede correlacionado y sea comprendido con facilidad admitiendo un desarrollar en la mente una competencia en el manejo de la lengua escrita.

Definición.

La ortografía es parte de la gramática que se ocupa de la manera correcta de escribir las palabras, donde el principal uso del idioma es la comunicación, utilizada para comunicarnos efectivamente, siendo significativo elaborar mensajes de manera correcta y comprensible, ordenando las ideas en forma lógica, utilizando adecuadamente el lenguaje.

Importancia de la ortografía en la redacción de documentos

Según: CASTRO, Francisco. (2009). “La ortografía es prioritaria en un escrito o redacción del documento; al no escribir correctamente las palabras podemos cambiar su significado, originando errores impidiendo la captación de ideas y almacenamiento en el cerebro la información real causando confusión dificultando la comunicación.

En la ortografía deben considerarse:

▣ Los signos de puntuación.

▣ El uso correcto de las letras en las diferentes terminaciones.

La buena ortografía apoyará en el perfeccionamiento de los conocimientos; resaltando que la ortografía es la base de un texto bien escrito, es la imagen de quien escribe; fortalece el prestigio institucional.

El escribir correctamente forma parte de una buena ortografía, posibilita ordenar nuestros pensamientos y dar una imagen positiva al momento de redactar la correspondencia.

Alfabeto y fonética

La escritura alfabética es una escritura fonética, aunque no existe alfabeto alguno que sea una representación exacta de su lengua existiendo 28 letras para representar 24 fonemas básicos demostrando que un fonema puede escribirse con más de una letra.

Ortografía y lengua común

Un cambio ortográfico representa una alteración importante para una lengua; considerándose que la ortografía es el elemento que mantiene con mayor firmeza la unidad de una lengua hablada por numerosas personas originarias de países alejados. Esto ocurre con el español, el árabe, el inglés o el francés, por poner algunos ejemplos.

Si la ortografía cambiara para ajustarse sólo a criterios fonéticos, el español podría fragmentarse en tantas lenguas como, regiones del mundo donde se habla,

pues poseen algunos hábitos articulatorios diferentes y, si se representaran en la escritura, aparecerían con el paso del tiempo graves problemas de incomunicación por falta de código común comprensible para todos.

La ortografía no es sólo un hecho estrictamente gramatical, sino que también obedece a motivos claramente extralingüísticos.

Normas Gramaticales.

Según: CORTESE. Abel (2005), los requisitos a considerarse en la elaboración de un escrito son los siguientes:

- ▣ Ser claros, concisos y precisos.
- ▣ Respetar las reglas gramaticales.
- ▣ Ser coherentes, ordenados y objetivos.
- ▣ Ser corteses.
- ▣ Ser prolijos y elaborar una buena presentación.
- ▣ Utilizar en lo posible insumos de buena calidad (papel, impresión, etc.)

2.4.2.2. La Correspondencia

La palabra carta se deriva del latín charta y significa, papel escrito que se manda a una persona para darle cuenta de algo. Se llama también epístola, misiva o comunicación; deduciendo la forma de su redacción, la carta es realmente una conversación.

La correspondencia es el arte de transmitir un mensaje escrito con el propósito de lograr una respuesta específica. Faur y Durán (1990, p.7) hace ostensible que la Correspondencia significa “Pagar con igualdad relativa y proporcionalmente, afectos, beneficios o agasajos”.

Faur y Duran (1990, p. 8), expresa que la correspondencia “Es la actividad relativa al intercambio de cartas, papeles, esquelas, muestras, periódicos, bultos, placas, cintas impresas, etc. De que se vale el hombre para comunicarse por escrito con sus semejantes” Se entiende por correspondencia el trato recíproco entre dos personas u organizaciones mediante el intercambio de cartas esquelas y otros elementos.

Elementos formales básicos.

- ▣ Lugar y fecha.
- ▣ Nombre y dirección del destinatario.
- ▣ Saludo.
- ▣ Introducción.
- ▣ Desarrollo o cuerpo.
- ▣ Despedida.
- ▣ Firma.

Tipos de Cartas.

- ▣ Comerciales o mercantiles.
- ▣ Sociales.
- ▣ Oficiales.
- ▣ Privadas.

La correspondencia comercial

La carta comercial es la base por lo menos el noventa por ciento de todas las transacciones comerciales; el objetivo es proporcionar los conocimientos y prácticas necesarios para desarrollar la habilidad de escribir bien de los tipos de cartas sobre todo cuando se trata de las cartas comerciales más comunes.

Estilo de la correspondencia comercial.

La comunicación oral y escrita es parte esencial en todas las profesiones, de allí que en el mundo empresarial donde un error en el uso de los medios de información puede resultar costoso; la habilidad para comunicarse de manera efectiva juega un papel de relevancia en la consecución del éxito laboral, pues, el hablar y escribir correctamente se consideren actividades fundamentales dentro y fuera de la institución.

La carta comercial debe ser redactada en forma clara, precisa, breve, sencilla de acuerdo con las normas gramaticales.

A continuación se cita las cualidades fundamentales que deben con liderarse al redactar una carta.

- **Precisión:** se refiere a la exactitud en la expresión, dejando de lado las palabras innecesarias.

- **Sencillez:** significa redactar en forma espontánea, utilizando palabras de uso normal y de fácil comprensión, evitando el empleo de términos vulgares o rebuscados.

- **Propiedad:** es el uso de las palabras más adecuadas, de acuerdo con su real significado.

■ **Corrección:** es el empleo adecuado de los signos y normas gramaticales que le permiten el uso correcto de nuestro idioma.

Cartas Comerciales

Su contenido está relacionado con operaciones comerciales, negocios, compra, venta, propaganda, movimientos internos de una empresa; pueden ser entre otras, de acuse de recibo, solicitud de empleo, de crédito, propaganda, de cobro.

Una carta comercial es un mensaje escrito con un fin específico: vender, comprar, agradecer, cobrar, reclamar, invitar, etc. De esta definición derivamos la clasificación de las cartas comerciales.

Tipos de Cartas Comerciales.

■ **Cartas de Ventas.** Son las cartas que se escriben en cualquiera de las etapas de un proceso de compra-venta. Entre ellas, podemos mencionar los pedidos, de cobranza, de reclamación, de remesas, etc.

■ **Cartas de Relaciones Públicas.** Son aquellas que se escriben para crear, mejorar o recuperar las relaciones comerciales. Entre ellas las invitaciones, las felicitaciones, los agradecimientos, los nombramientos, etc.

■ **Cartas Varias.** En este tipo están las cartas de recomendación, informes, memorandos, cartas de seguimiento, de publicidad y otras.

Ventaja de la carta comercial.

La carta comercial tiene varias ventajas con relación a otros tipos de comunicaciones comerciales:

- ▣ La carta proporciona, además, un registro escrito de una transacción, que puede ser utilizado legalmente como una prueba.
- ▣ Es menos costosa que una visita personal.
- ▣ Su costo en relación con una llamada telefónica dependerá del tiempo y la distancia.
- ▣ La carta llegará al destinatario, mientras que una llamada telefónica puede correr el riesgo de no ser aceptada.
- ▣ La carta comercial tiene la ventaja adicional de ser confidencial, ya que generalmente se lee en privado y probablemente sin interrupciones, lo cual hace el mensaje más efectivo. Sin embargo, la carta comercial es costosa, no por el valor del papel y el sobre en que está escrita, sino por el tiempo empleado en producirla.

Características de la Carta Comercial.

Para crear un mensaje que cumpla con un fin comercial específico, es indispensable que posea características vitales:

Características Vitales

- ▣ **Claridad.** Una buena carta comercial transmite expresar todas las ideas indispensables en un mínimo de tiempo.
- ▣ **Brevedad.** Implica el empleo de las palabras indispensables para hacer que el mensaje sea breve y completo.

■ **Objetividad.** Una Carta Comercial se escribe para lograr un objetivo. Generalmente tiene un papel importante en una transacción comercial. Si la carta está bien escrita obtiene su propósito y lleva a feliz término la transacción.

Es importante de la manera como nos expresamos por medio de la correspondencia dependiendo de ello, interpretará bien el mensaje el que lo recibe.

2.4.2.3. Redacción de documentos administrativos.

Según: LÓPEZ PRADO, Evaristo. (2009, “La administración es la conducción de las empresas, sean éstas, privadas o públicas, no es exclusiva del gerente o sus directores, es una función compartida entre la cabeza directiva y los miembros, sintetiza el conjunto de labores que deben realizar conjuntamente, para conducir a las empresas al éxito mediante el cumplimiento de las finalidades propuestas”.

Las funciones de la administración son:

■ **Previsión:** Consiste en explorar el futuro e idear un programa de acción. Es una actividad previsiva que brinda la posibilidad de crear una gama de alternativas.

■ **Organización:** Es la disposición técnica de los medios directivos y ejecutivos que componen la empresa, sistema elaborado para lograr metas y objetivos por medio de los recursos de la gestión del talento humano.

■ **Dirección:** Es la función encaminada a obtener el mayor rendimiento del personal.

▣ **Coordinación:** Es la acción de relacionar, unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos.

▣ **Control:** Es el acto procurar que todo se desarrolle de acuerdo con las reglas establecidas y órdenes impartidas.

Correspondencia interna en la Administración privada.

Las buenas relaciones entre los diferentes departamentos y secciones posibilita el éxito de la empresa. Una mala relación producirá inevitablemente un trabajo deficiente; siendo imprescindible la existencia de una buena comunicación que dirija las relaciones del personal de la empresa.

A continuación señalaremos las diferentes comunicaciones que se emiten internamente, en orden a su importancia y frecuencia.

El Memorando.

Es un escrito breve por el que se dirige información entre un funcionario y otros de una organización para comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción o disposición.

▣ Es un documento rápido e inmediato.

▣ Es un dato breve, conciso y directo de uso interno en una institución u organismo.

▣ En él se indica la información precisa que se requiere comunicar, careciendo de frases innecesarias.

▣ Es un documento escrito que se utiliza en una empresa para comunicarse internamente.

■ Se utiliza principalmente en empresas grandes las cuales poseen departamentos o secciones.

■ Se emiten en forma numerada y precisando el emisor y destinatario.

2.4.3. Variable dependiente.

Área Administrativa Financiera.

2.4.3.1. Organización Estratégica.

Definición.

El control de gestión se soporta en la Planificación Estratégica, puesto que ésta constituye un conjunto de elementos que permiten alcanzar los objetivos previstos, estos elementos incluyen normas, medidas, sistemas y procesos de trabajo.

La planificación estratégica permite marcar directrices y formas de actuación dentro de un período largo de tiempo.

Componentes de la Planificación Estratégica:

■ Misión de la Empresa: Describe los propósitos fundamentales de una empresa, su razón de ser.

■ Fijación de Objetivos a largo plazo: Es importante enumerar y especificar cada uno de los objetivos establecidos y acordar los plazos de ejecución y medición de resultados de los mismos.

■ Describir las estrategias para conseguir los objetivos: Consiste en el análisis de las posibles estrategias que permitirán el cumplimiento de los objetivos trazados.

■ Realización del Plan Financiero: Valorar las estrategias que sirven de base a la consecución de los objetivos, para obtener un panorama claro de los fondos utilizados y generados.

2.4.3.2. Control de Gestión.

Definición.

ROBERT M., Anthony. (2002), manifiesta que: “El control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.)”

El control como función administrativa, es el instrumento fundamental para lograr que rijan o se apliquen las finalidades de la administración; al aplicarlo contribuye a modificar o cambiar la realidad examinada.

Objetivos del Control de Gestión.

Los objetivos del control de gestión se enfocan específicamente en:

■ Atribuir responsabilidades a los diferentes empleados mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento.

■ Controlar la evolución de la empresa desde un punto de vista de valores económicos e indicadores de gestión.

- ▣ Establecer un sistema de planificación estratégica en la empresa a largo plazo, permanente y continuo realizado por la dirección, administración y los jefes de cada dependencia, con el propósito de asistirlos en la prevención de infracciones a las leyes.

- ▣ Medir la eficacia en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la empresa a través de Normas Generales de Control mediante procedimientos, medidas.

- ▣ Optimizar el funcionamiento interno del sistema de información de la organización.

- ▣ Desarrollar el sistema de control mediante una evaluación del control de gestión que permita medir los aspectos clave del negocio.

Factores que afectan el Control de Gestión.

ROBERT M., Anthony. (2002) aclara que: Dentro del contexto de factores que influyen en el control de gestión de una organización tenemos factores tanto internos como externos:

Factores Internos.

- ▣ El sistema de organización jerárquica de la empresa u organigrama funcional.

- ▣ La forma de dirigir la organización de los propietarios.

- ▣ El sistema de información que maneje la organización.

Factores Externos.

De los factores externos más importantes pueden mencionarse los siguientes:

- ▣ La competencia externa, que obliga a adoptar estrategias diferentes.
- ▣ La legislación aplicable: Leyes, Reglamentos, Códigos, etc.
- ▣ La utilización de nuevas tecnologías para promocionar los productos.

Limitaciones del Control de Gestión.

Según: ROBERT M., Anthony. (2002), las posibles limitaciones que pueden afectar un adecuado control de gestión son:

- ▣ La forma o el tipo de objetivos plasmados en la planificación estratégica, que condiciona el control de gestión.
- ▣ La estructura de la empresa, sus áreas, responsables, funciones.
- ▣ El tipo de empresa según su tamaño y volumen, implicando que el control de gestión sea riguroso según su necesidad.
- ▣ La formación y capacitación del factor humano que hace que el control de gestión sea altamente desarrollado.

Los fines del control de gestión.

Los fines más específicos de un adecuado sistema de control de gestión son los siguientes:

- Informar: Consiste en transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones
- Coordinar: Trata de encaminar todas las actividades eficazmente a la consecución de los objetivos.
- Evaluar: La consecución de las metas se logra gracias a las personas, y su valoración es la que pone de manifiesto la satisfacción del logro.
- Motivar: El impulso y la ayuda a todo responsable es de gran importancia para la consecución de los objetivos.

2.4.3.3. Gestión.

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado señalan que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

Gestión Administrativa.

Según: MUÑIZ, Luis. (1998. La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”

La Gestión Administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo:

- ▣ Planear.
- ▣ Organizar.
- ▣ Dirigir.
- ▣ Coordinar.
- ▣ Controlar.

Planeación.

Fija el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios para orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempos y de números necesarios para su realización.

Principios:

- ▣ Principio de la Precisión: Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible.
- ▣ Principio de la Flexibilidad: Es dejar un margen para los posibles cambios que se pudieran dar, tanto buenos como malos.
- ▣ Principio de la Unidad: Trabajar de una manera unida, coordinada e integrada para lograr la meta propuesta.

Organización.

Es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

Principios.

- ▣ Principio del Objetivo: Todas las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa.
- ▣ Principio de la Especialización: El trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad.
- ▣ Principio de la Jerarquía: Se deben de establecer centros de autoridad de los cuales emane la comunicación necesaria, para lograr los planes en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en una línea clara desde el alto ejecutivo, al nivel más bajo.
- ▣ Unidad de Mando: Establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, se asigna a un jefe y que los subordinados no deberán reportar a más de un superior, pues el hecho de que un empleado reciba ordenas de más de dos jefes, solo conduce a la ineficiencia.
- ▣ Difusión. Las obligaciones de cada puesto deben publicarse y ponerse por escrito, a disposición de todos los miembros de la empresa que tengan relación con ellas.
- ▣ La Coordinación. Las unidades de una organización siempre deberán de mantenerse en equilibrio.

Dirección

Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través, de la motivación, comunicación y supervisión.

Principios.

- Toma de Decisiones: Es la elección del curso de acción entre varias alternativas.
- Integración: Con ella el administrador elige los recursos necesarios para poner encaminar las decisiones previamente establecidas, ejecutando los planes a corto, mediano y largo plazo.
- Motivación: Por medio de ella se logra la ejecución de trabajos tendiente a la obtención de objetivos.
- Comunicación: Proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.
- Supervisión directa: Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes.

Coordinar.

La comunicación es fundamental para una coordinación efectiva. La coordinación depende, directamente, de la adquisición, la transmisión y el procesamiento de la información. Cuanto mayor sea la incertidumbre sobre las tareas coordinadas mayor será la necesidad de información siendo conveniente pensar que la coordinación es cuestión de procesamientos de información.

Podemos enfocar la coordinación efectiva de las siguientes tres maneras:

- Utilizar técnicas básicas de la administración.
- Ampliar las fronteras.

- ▣ Reducir la necesidad de coordinación

Control.

Es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias.

Principios.

- ▣ Equilibrio. Debe de haber un balance entre el control y la delegación.
- ▣ Objetivos: El control existen en función de los objetivos, el control no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos.
- ▣ Oportunidad: El control debe de ser oportuno, debe de aplicarse antes de que se presente el error.
- ▣ Función Controlada: La función que realiza el control, no debe de estar involucrada con la actividad a controlar.

Propósitos de la Gestión Administrativa.

Según: MUÑIZ, Luis. (1998), los propósitos de la gestión a nivel Administrativo son:

- ▣ Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- ▣ Gestionar el sistema de información contable.

- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.

- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

Importancia de la Gestión Administrativa.

Desde la antigüedad el hombre ha tenido la necesidad de impartir orden en sus actividades, por lo tanto se ha dado a la tarea de elegir líderes para que movilicen masas, controlen las operaciones y gestionen el modo más preciso y adecuado para alcanzar sus objetivos y metas.

La administración se ha dado a la tarea de planear las funciones a realizar en las diferentes organizaciones, con el fin de ofrecer productos, bienes y servicios de calidad, que garanticen la satisfacción del cliente y el crecimiento interno de la misma.

Para ello replanean las acciones a realizar, ultimando hasta el mínimo detalle; considerando planes de contingencia para verificar que los procesos se encaminen al éxito; por medio de la organización y la adecuada gestión de los recursos económicos, humanos y materiales; ejecutando las reglas y acciones planeadas de manera propicia, dirigiendo y controlando las actividades propuestas analizando detalladamente los resultados obtenidos.

Gestionar es trabajar y buscar el máximo aprovechamiento de los recursos de la empresa, además de posicionarla en el gremio, generando rentabilidad y ganancia tanto económica como en el servicio al cliente interno y externo.

Para que los resultados de esta gestión se den exitosamente el gerente y los demás integrantes de la entidad deben estar dispuestos al cambio, actualizándose tecnológica, económica y políticamente para tomar decisiones que conlleven al cambio, implementación y mejoramiento de los procesos; de aquí la importancia de la gestión administrativa en la empresa, y el futuro de la organización eficiente, efectiva y eficaz

Gestión administrativa moderna.

Podemos decir que la gestión administrativa moderna es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales cumpliendo a satisfacción objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos fundamentales para el crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito social como en el económico de un país.

En resumen podemos decir que en cualquier empresa o institución se realizan tareas apoyadas en la gestión administrativa produciendo el correcto desarrollo contribuyendo en el mejoramiento alcanzando la eficiencia y eficacia.

Características.

El fin de la persona responsable de la gestión administrativa es garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo.

Como complemento imprescindible no podemos ignorar que para lograr el desarrollo de estas capacidades, el responsable de la gestión administrativa dispondrá de recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

2.5. Hipótesis.

“La redacción de documentos incide en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

2.6. Señalamiento de variables.

▣ Variable independiente:

Redacción de documentos.

▣ Variable dependiente:

Área Administrativa Financiera

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque.

La investigación se ubica en los lineamientos del paradigma crítico propositivo, con un enfoque cuali-cuantitativo.

Con el enfoque cualitativo se obtiene datos numéricos que fueron tabulados y graficados estadísticamente e interpretados mediante la cualificación de resultados, que serán sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

Enfoque predominante cuantitativo, porque los datos obtenidos serán procesados estadísticamente para comprobar la hipótesis establecida.

Además, los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

3.2. Modalidad de investigación.

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información:

3.2.1. Bibliográfica – documental.

Se adquiere información de fuentes tales como libros, textos e Internet, profundizando el estudio sobre el tema investigativo, posibilitando la comparación y priorización de la información para el tema de investigación.

3.2.2. De campo.

La investigadora acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales a estudiarse, actuando en la realidad para recabar información del problema investigado.

3.2.3. De interacción social.

Se desarrolló una propuesta de un modelo operativo viable para la solución del problema investigativo.

3.3. Niveles o tipos de investigación.

Para realizar la presente investigación, la investigadora estuvo en contacto con la realidad, identificando el problema a estudiarse, permitiendo el planteamiento y formulación de la hipótesis generando una posible solución al problema.

3.3.1. Exploratorio.

La investigación es exploratoria porque sondea las características y particularidades de un problema investigado en un contexto particular. Se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior.

3.3.2. Descriptivo.

La investigación es descriptiva, admite analizar, describir la realidad presente, en cuanto a hechos y personas; detallándose además características del problema, tanto en sus causas como en sus consecuencias; fue aplicada para describir y medir con mayor precisión el problema, conociendo las situaciones,

costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

3.3.2. Asociación de variables

La investigación permite predicciones estructuradas y analiza la correlación de las dos variables enmarcadas en el tema LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS INCIDE EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA SECRETARÍA DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población.

Como el universo de investigación es pequeño se utilizará la población total.

El universo de investigación está conformado por la totalidad de elementos a investigar.

Cuadro No. 1: Población investigada.

Institución	Unidades de Análisis	Muestra	Porcentaje
Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Jefe del Área Administrativa Financiera	1	5%
	Personal	20	95%
	TOTAL	21	100%

Fuente de Investigación: Registro de asistencia.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar.

3.5. Operacionalización de variables.

3.5.1. Variable Independiente: Redacción de Documentos.

Cuadro No. 2: Redacción de Documentos.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>Redacción de documentos</u></p> <p>Es la habilidad que tiene el ser humano para redactar comunicaciones comerciales, respetando las normas y técnicas de ortografía y estilos de presentación, resaltando que está en juego la imagen de la empresa.</p>	<p>Habilidad</p> <p>Redactar Comunicaciones</p> <p>Normas y técnicas de ortografía</p> <p>Estilos de presentación</p> <p>Imagen de la Empresa</p>	<p>Textos expositivos</p> <p>Antecedentes</p> <p>Comprensión y ortografía</p> <p>Terminología de redacción apropiada</p> <p>Imagen corporativa</p>	<p>¿Tiene dificultad para la elaboración de escritos con diferentes contextos?</p> <p>¿Para redactar la respuesta de un documento, se fundamenta en los antecedentes?</p> <p>¿Tiene dificultad en la aplicación de normas y técnicas de redacción de documentos?</p> <p>¿Cree usted que la correspondencia debe redactarse respetando la morfosintaxis y semántica?</p> <p>¿Cree usted que es significativa la aplicación de reglas ortográficas para redactar un documento?</p> <p>¿Cree usted que la terminología que utiliza en diferentes situaciones acaba siendo repetitiva?</p> <p>¿Los escritos son redactados con claridad, propiedad, sencillez, precisión, fortaleciendo el respeto, amabilidad y confiabilidad?</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>

Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

3.6. Recolección de la información.

Cuadro No. 4: Recolección de información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Del Área administrativa Financiera
3. ¿Sobre qué aspectos?	Redacción de documentos y gestión Administrativa
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Bertha Inés Mora Salazar
5. ¿Cuándo?	Fecha: Enero del 2013
6. ¿Dónde?	En la Secretaria de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
7. ¿Cuántas veces?	Dos.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Entrevista y Encuesta
9. ¿Con qué?	Con un cuestionario estructurado.
10. ¿En qué situación?	En horario de trabajo en cada una de las oficinas

Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

3.7. Procesamiento y análisis.

3.7.1. Procesamiento.

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- ▣ Revisión crítica de la información recogida. Limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinentes y otras.
- ▣ Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- ▣ Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- ▣ Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

3.7.2. Análisis.

- ▣ Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- ▣ Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- ▣ Comprobación de hipótesis.
- ▣ Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

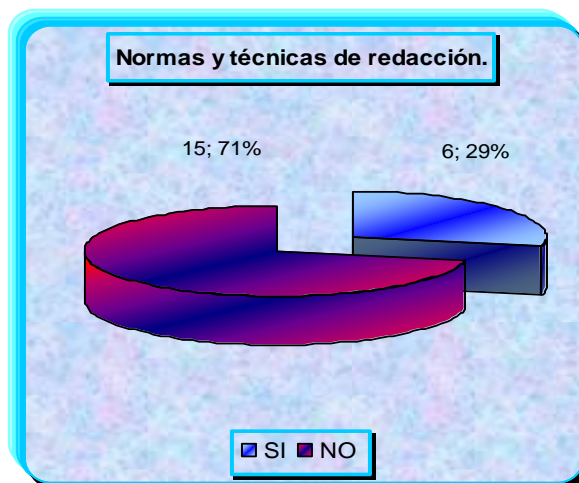
4.1. Encuesta dirigida para el Jefe y personal del Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Tiene dificultad en la aplicación de normas y técnicas de redacción documentos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	6	29%
SI	15	71%
TOTAL	21	100%

Fuente: Aplicada al Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar.

Gráfico No. 5.



Análisis:

En la primera interrogante, el 29% de encuestados expresa no tener dificultad en la aplicación de normas y técnicas de redacción de documentos; mientras que un 71% manifiesta que tiene dificultad en la utilización de normas y técnicas de redacción en cada documento.

Interpretación:

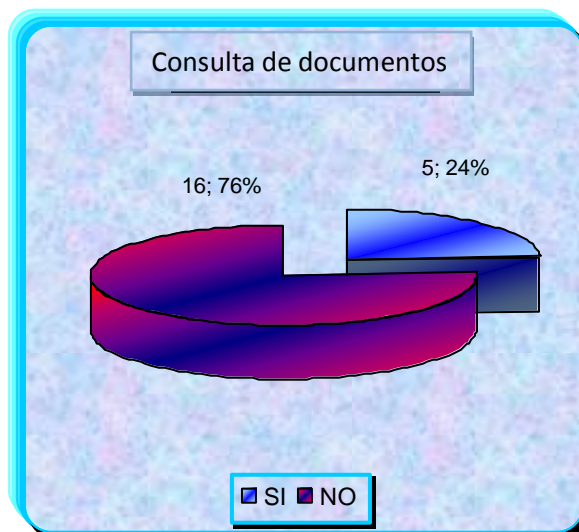
Se evidencia que el mayor porcentaje de encuestados tiene dificultad en la aplicación de normas y técnicas básicas de redacción, lo que concluye en la necesidad de capacitarlos en el empleo de normas y técnicas de redacción, que de cómo resultado la elaboración de documentos de calidad.

2. ¿Para redactar la respuesta a un documento, se fundamenta en los antecedentes?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	24%
NO	16	76%
TOTAL	21	100%

Fuente: Aplicada al Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

Gráfico No. 6



Análisis:

En la segunda interrogante, un porcentaje del 24% expresa que para redactar un documento, se fundamenta en los antecedentes; mientras que el 76% de encuestados manifiesta lo contrario.

Interpretación:

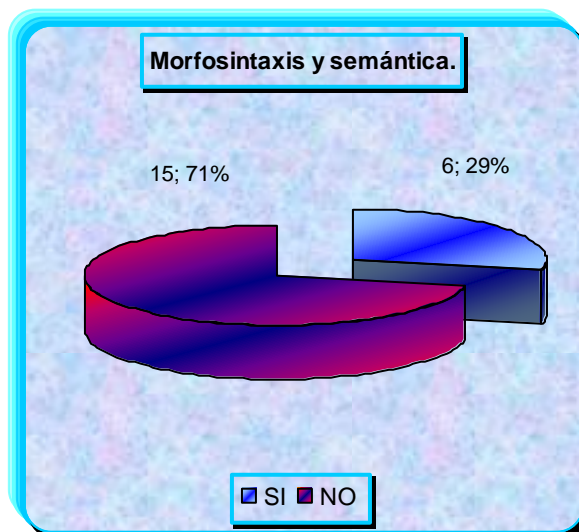
Analizada esta pregunta, se evidencia que al redactar un escrito, el mayor porcentaje de funcionarios no consulta previamente los antecedentes relacionados con el documento, lo que concluye en la necesidad de orientarlos a realizar dichas consultas, para que facilite su comprensión en el mensaje que se emite.

3. ¿Cree usted que la correspondencia debe redactarse respetando la morfosintaxis y semántica?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	29%
NO	15	71%
TOTAL	21	100%

Fuente: Aplicada al Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar.

Gráfico No. 7. Morfosintaxis y semántica.



Análisis:

En la presente interrogante el 29% de funcionarios encuestados admiten que la correspondencia debe redactarse respetando la morfosintaxis y semántica; mientras, que el 71% de no consideran que la correspondencia debe redactarse respetando la morfosintaxis y semántica.

Interpretación:

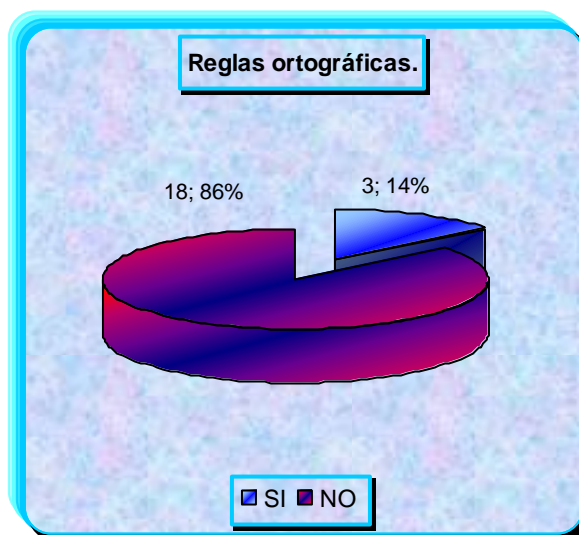
En esta interrogante se observa que el mayor porcentaje de funcionarios no redacta respetando la morfosintaxis y semántica, lo que ocasiona dificultades en el direccionamiento del mensaje que se emite.

4. ¿Cree usted que es significativa la aplicación de reglas ortográficas para redactar un documento?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	14%
NO	18	86%
TOTAL	21	100%

Fuente: Aplicada al Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

Gráfico No. 8



Análisis:

En la interrogante No. 4, observamos que el 14% de encuestados considera significativa la aplicación de reglas ortográficas para redactar un documento, mientras que el 86% de encuestados manifiesta lo contrario.

Interpretación:

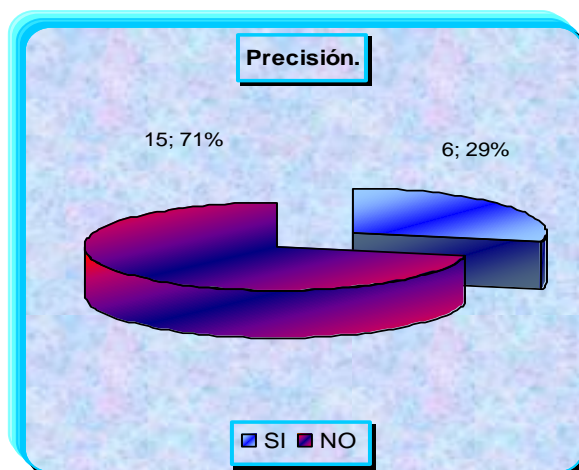
Se aprecia que la mayoría de los funcionarios no aplica reglas ortográficas en la redacción de documentos, lo que concluye con la necesidad de contar con normativas que guíen su utilización, que den como resultado documentos claros y concretos.

5. ¿Los escritos son redactados con claridad, propiedad, sencillez, precisión, fortaleciendo el respeto, amabilidad y confiabilidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	29%
NO	15	71%
TOTAL	21	100%

Fuente: Aplicada al Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

Gráfico No. 9



Análisis:

En la quinta interrogante, el 29% de funcionarios encuestados acepta que los escritos son redactados con claridad, propiedad, sencillez, precisión, fortaleciendo el respeto, amabilidad y confiabilidad mientras que el 71% de encuestados manifiesta que sus escritos son redactados con claridad, propiedad, sencillez, precisión, fortaleciendo el respeto, amabilidad y confiabilidad.

Interpretación:

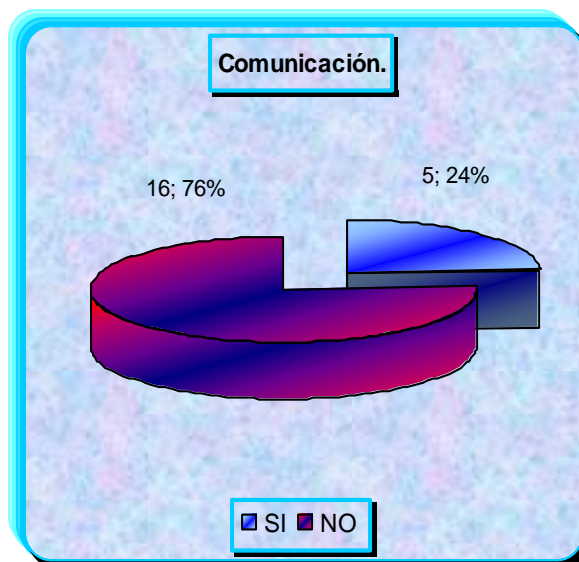
Analizadas estas respuestas se aprecia que el mayor porcentaje de los funcionarios al no tomar en cuenta estas consideraciones, afecta el ordenamiento metódico en la redacción de los documentos administrativos.

6. ¿Considera usted que la correcta recepción y oportuna transferencia de la información, establece una eficiente comunicación?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	24%
NO	16	76%
TOTAL	21	100%

Fuente: Aplicada al Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

Gráfico No. 10



Análisis:

En la pregunta No. 6, un porcentaje equivalente al 24% expresa que la recepción y transferencia de información, establece una eficiente comunicación, mientras que el 76% de encuestados considera lo contrario.

Interpretación:

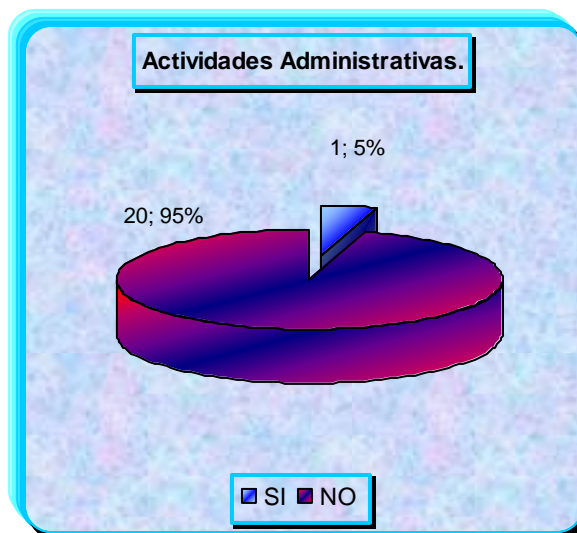
Se aprecia que la mayor parte de los funcionarios no le da la debida importancia a la recepción y transferencia de información, creando confusión e imprecisión en el momento de transferir la información requerida.

7. ¿Considera usted que la recepción y buen manejo de la documentación, favorece el desarrollo de actividades administrativas y la asistencia institucional?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	5%
NO	20	95%
TOTAL	21	100%

Fuente: Aplicada al Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

Gráfico No. 11



Análisis:

En la pregunta No. 7, el 5% de encuestados se siente capacitado para receptor y manejar la información para el desarrollo de actividades administrativas y asistencia institucional; mientras que un elevado porcentaje del 95% expresa lo contrario.

Interpretación:

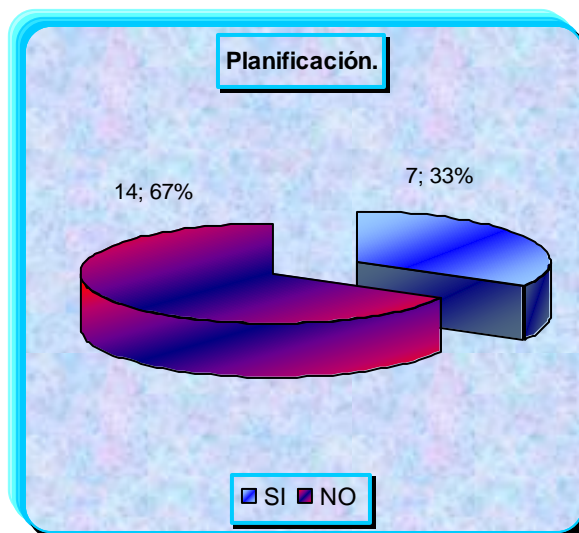
Analizadas las respuestas de las encuestas, se evidencia que al no realizar estas funciones el mayor porcentaje de los funcionarios, afecta al desarrollo de las actividades administrativas.

8. ¿En caso de existir planificación el trabajo se cumple dentro de los tiempos previstos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	33%
NO	14	67%
TOTAL	21	100%

Fuente: Aplicada al Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

Gráfico No. 12



Análisis:

En la pregunta No. 8, el 33% de funcionarios encuestados expresa que existe una planificación, el trabajo se cumple dentro de los tiempos previstos, mientras que el 67% de encuestados manifiesta que no existe una planificación para cumplir con el trabajo dentro de los tiempos previstos.

Interpretación:

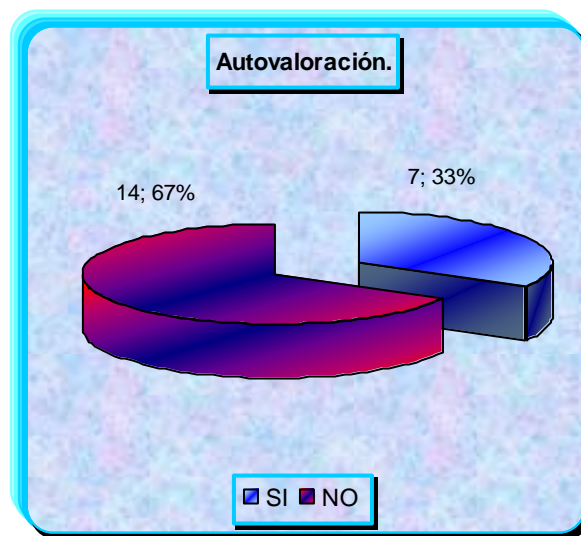
Se percibe que la mayor parte de los funcionarios no aplica una planificación para cumplir con el trabajo dentro de los tiempos previstos, debido al retraso en la entrega de recursos para su cumplimiento.

9. ¿Maneja usted hábilmente la comunicación dentro y fuera de la institución?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	33%
NO	14	67%
TOTAL	21	100%

Fuente: Aplicada al Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

Gráfico No. 13



Análisis:

En la pregunta No. 9, un porcentaje del 33% de encuestados manifiesta manejar hábilmente la dentro y fuera de la institución, mientras que el 67% de encuestados admite lo contrario.

Interpretación:

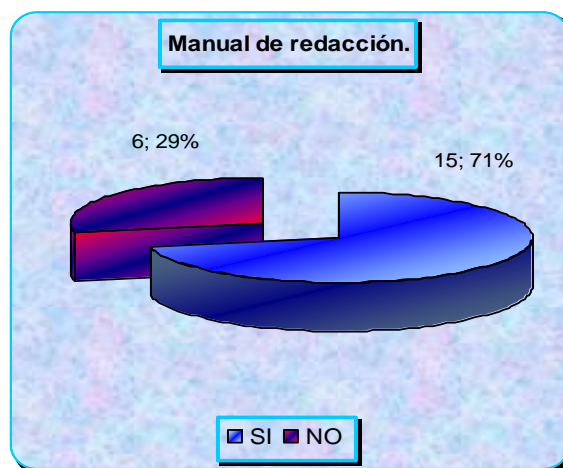
Se observa que la mayor parte de los funcionarios tiene dificultad en el manejo de estas destrezas, lo que limita la construcción de lazos ciudadanos institucionales.

10. ¿Considera importante contar con un manual de redacción para un rendimiento laboral eficaz?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	71%
NO	6	29%
TOTAL	21	100%

Fuente: Aplicada al Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

Gráfico No. 14



Análisis:

En la presente interrogante el 71% de encuestados manifiesta necesario contar con un manual de redacción para un rendimiento laboral eficaz, mientras que el 29% de encuestados opina lo contrario.

Interpretación:

Según el 71% de los encuestados, se concluye en la necesidad de contar con un manual de redacción, como un instructivo que guíe la elaboración de documentos administrativos; además, como soporte, la institución capacite y exija la formación profesional individual de cada uno de los funcionarios.

4.3. Verificación de la hipótesis

GARCIA FERRER, 2006. Pág. 171. “El contraste de la Chi cuadrada se va a convertir en la prueba que determine la existencia de dependencia entre las variables analizadas”.

Para saber si este valor es lo suficientemente elevado habría que comprobarlo con el de las tablas estadísticas de este contraste, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad correspondientes.

4.3.1. Modelo Lógico.

■ **Hipótesis nula:** H_0 : La redacción de documentos no incide en el área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

■ **Hipótesis alternativa:** H_1 : La redacción de documentos si incide en el área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

4.3.2. Modelo Matemático.

H_0 : $O = E$

H_1 : $O \neq E$

4.3.3. Modelo Estadístico.

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

4.3.4. Nivel de Significación

$\alpha = 0.05$

95% de Confiabilidad

4.3.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado

$$X_c^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Fórmula de los grados de libertad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

Donde:

X^2 = Cantidad elevada al cuadrado.

\sum = Sumatoria.

f_o = Frecuencia observada.

f_e = Frecuencia esperada.

El CHI² se fundamenta en la tabla de contingencia, se basa en la interrogante N. 1, para la variable independiente y la interrogante N. 10 para la variable dependiente.

4.3.6. Recolección de datos y cálculos estadísticos.

Cuadro No. 5: Frecuencias Observadas.

PREGUNTAS	CATEGORÍAS		SUBTOTAL
	SI	NO	
1. ¿Tiene dificultad en la aplicación de normas y técnicas de redacción de documentos?	6	15	21
10. ¿Considera que es importante contar con un manual de redacción para un rendimiento laboral eficaz?	15	6	21
SUBTOTALES	21	21	42

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar.

Cuadro No. 6: Frecuencias Esperadas.

PREGUNTAS	CATEGORIAS		SUBTOTAL
	SI	NO	
1. ¿Tiene dificultad en la aplicación de normas y técnicas de redacción de documentos?	10,5	10,5	21
10. ¿Considera que es importante contar con un manual de redacción para un rendimiento laboral eficaz?	10,5	10,5	21
SUBTOTALES	21	21	42

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar.

4.3.7. Cálculo de X^2_c

Cuadro No. 7. Cálculo de X^2_c

O	E	(O - E) ² /E
6	10,5	1,92
15	10,5	1,92
15	10,5	1,92
6	10,5	1,92
	X^2_c	7,68

Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar.

4.3.8. Zona de rechazo de la hipótesis nula.

4.3.8.1. Grado de libertad (gl)

$$gl = (c - 1)(f - 1)$$

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 1 \times 1$$

$$gl = 1$$

$$X^2_t = 3,841$$

Cuadro No. 8. Distribución Chi Cuadrado X^2_c

Distribución Chi Cuadrado x^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar.

Tenemos, el valor tabulado de X^2 con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 3,84 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución X^2)

Comparar los valores.

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 7,68

Valor de la tabla: 3,84

Es decir:

Chi cuadrado real 7,68

Chi-cuadrado teórico 3,84

4.3.9. Zona de rechazo de la hipótesis nula.

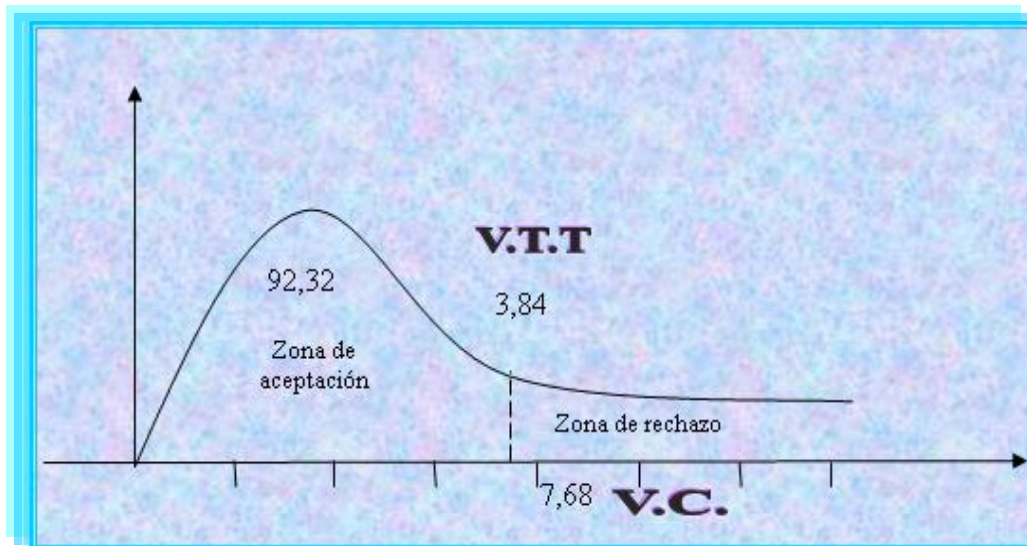


Gráfico No: 15. Zona de aceptación de la Hipótesis
Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar.

4.3.10. Regla de decisión.

$$R (H_0) \text{ si } X_c^2 > X_t^2$$

$$\text{Es decir } X_c^2 7,68 > X_t^2 3,84$$

4.3.11. Decisión Estadística.

Con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X_c^2 es de 7,68; valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X_t^2 que es de 3,84; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado real (7,68) es mayor que el chi cuadrado teórico, (3,84) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: La redacción de documentos si incide en el área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

Una vez analizados los resultados de las encuestas aplicadas al personal del Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se concluye que:

- No se utilizan los medios apropiados para la redacción de los documentos, por considerarse que es un área eminentemente técnica en la que prevalecen los términos contables.
- La dificultad en la aplicación de normas y técnicas de redacción de documentos crea inconvenientes en la emisión del mensaje requerido.
- La falta de habilidad al establecer una buena comunicación, limita el manejo de la información en el desarrollo de las actividades administrativas.
- No se cumple con la planificación de las actividades dentro de los tiempos previstos, debido a la ausencia de políticas institucionales que retrasan la entrega de recursos asignados para atender lo planeado.

5.2. Recomendaciones.

Ante estas observaciones, se considera recomendar lo siguiente:

- En la institución, es importante contar con un Manual de Redacción de Documentos para el cumplimiento eficaz de las actividades laborales.
- Capacitar al personal institucional en normas y técnicas de redacción de documentos para innovar conocimientos.
- Incentivar el manejo de canales de comunicación que permitan mantener informado al personal y establecer una comunicación efectiva dentro y fuera de la institución.
- Es trascendental la elaboración de un manual que posibilite el desarrollo de las actividades administrativas, para fortalecer el desempeño profesional.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.

Título:

Elaboración de un Manual de Redacción de Documentos para mejorar el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Institución ejecutora:

- Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Beneficiarios.

Beneficiarios directos:

- Personal del Área Administrativa Financiera:
 - Villalva Chávez Rafael, Jefe del Área Administrativa Financiera
 - Mora Salazar Bertha Inés, Secretaria del Área Adm. Financiera
 - Negrete Vaca Luis Olmedo, Analista Financiero
 - Aguirre Rafael, Analista Financiero
 - López Raza Nancy Jacqueline, Analista Financiera
 - Factos Cecilia, Analista Financiera

- ▣ Paucar Simba Nathalia, Analista Financiera
- ▣ Cuvi Velásquez Laura Genish, Analista Financiera
- ▣ Alarcón Fausto, Analista Financiero
- ▣ Santillán Bolaños Joselito, funcionario de Planificación Cultural
- ▣ Puchaicela Malla Gonzalo, Responsable de Bandas Parroquiales
- ▣ Villacís Rosalva, Secretaria de Promoción Cultural
- ▣ Vásquez Francly Guadalupe, Responsable de Espectáculos Públicos
- ▣ Solís Lorena, Secretaria de la Banda Municipal
- ▣ Lalaleo Pérez Rodrigo Gabriel, Responsable de la Banda Municipal
- ▣ Toapanta Nancy, Responsable de Bodega
- ▣ Narváez Solís Doris, Secretaria de la Asesoría de Cultura
- ▣ Miranda Rodríguez Anita, Secretaria de la Asesoría de Patrimonio
- ▣ Guerra Sierra Patricio, Responsable de Planificación Cultural
- ▣ Tobar Leopoldo, Historiador, Planificación Cultural
- ▣ Pacheco Bolaños Irma, Secretaria de Planificación Cultural

Beneficiarios indirectos:

- ▣ Socióloga Alicia Loaiza, Centro Cultural Metropolitano
- ▣ Lcda. Ana Armijos, Red de Museos Municipales
- ▣ Diplm. Washington Barreno, Dirección Metrop. de Cultura y Esp. Público
- ▣ Lic. Omar Arregui, Asesoría de Comunicación
- ▣ Sra. Hipatia Camacho, Centro Cultural Benjamín Carrión
- ▣ Sra. María Fernanda Dulbecco, Centro Cultural Itchimbía

Ubicación:

País:	Ecuador.
Región:	Sierra.
Provincia:	Pichincha.
Distrito:	Quito
Parroquia:	González Suárez.
Dirección:	Mejía Oe2-66 y Guayaquil.
Servicio:	Cultura.
Tipo de beneficiarios:	Personal femenino y masculino
Orientación:	Institución pública

Equipo técnico responsable:

- Autoridades Institucionales.**
- Director:** Secretario de Cultura. Lic. Miguel Mora Witt.
- Investigadora:** Bertha Inés Mora Salazar.

6.2. Antecedentes de la propuesta.

En el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la secretaria es la profesional administrativa que tiene como tarea la redacción, organización, cuidado, emisión y actualización de información, contribuyendo en el fortalecimiento de los procesos administrativos; sin embargo, por ser ésta una área financiera, el

personal que labora en la misma, se especializa en el manejo de documentos financieros lo que, en algunos casos, dificulta la elaboración y redacción de otros documentos que forman parte de un expediente o trámite para pago.

En este sentido, la propuesta de elaborar un manual de redacción, contribuye en el proceso de la construcción de los documentos, considerando que actualmente no existe una técnica específica para tal procedimiento, tratando de establecer orientaciones para mejorar el proceso de la comunicación escrita dentro de la institución.

La problemática señalada conlleva a realizar la presente investigación, con el propósito de facilitar la comprensión en la redacción de documentos, utilizando normas y técnicas de redacción que incluyen la ortografía y la presentación del escrito, con lógica y cultura lingüística.

6.3. Justificación.

En el Área Administrativa Financiera, por tratarse de un área técnica, no manejan apropiadamente el estilo y la redacción de documentos, lo que concluye con la necesidad de contar con un manual que sirva de guía en las actividades que se desarrollan diariamente.

En el manual se abordarán conceptos esenciales relacionados con el tema propuesto, como una guía para la presentación de documentos de calidad, lo que genera importancia al presente trabajo de investigación.

6.4. Objetivos.

6.4.1. Objetivo general.

- Elaborar un Manual de Redacción de Documentos para el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito metropolitano de Quito.

6.4.2. Objetivos específicos.

- ▣ Socializar el Manual de Redacción de Documentos.
- ▣ Ejecutar el Manual de Redacción de Documentos.
- ▣ Evaluar el impacto de la aplicación del Manual.

6.5. Análisis de factibilidad.

6.5.1. Factibilidad Política.

La elaboración del manual de redacción, constituye una herramienta de gestión administrativa y financiera que identifica todas las actividades que se lograrán al desarrollar a fin de evaluar y determinar las objetivos necesarios.

6.5.2. Factibilidad Técnica.

La investigadora posee los conocimientos, habilidades, experiencia, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere la ejecución de la propuesta; además la utilización del manual orientado a mejorar la redacción de documentos, contribuirá en el bienestar de los usuarios y de la sociedad.

6.5.3. Factibilidad social - educativa.

Es un documento de carácter educativo pudiendo ser utilizado por los funcionarios de los organismos del sector público, privado y por las extensiones en varias instituciones educativas, culturales, sociales y deportivas estableciendo una comunicación con personas propias y ajenas a la entidad, especialmente con aquellas que ocupan cargos directivos, y a nivel interno, enlazado a los

funcionarios que desempeñan cargos de Dirección dentro de una entidad o institución.

6.5.4. Factibilidad Tecnológica.

La comunicación organizacional exige una serie de técnicas y herramientas de redacción que influyen en el desempeño laboral, destacándose que los textos administrativos constituyen uno de los canales de mayor trascendencia dentro de la comunicación organizacional; a través de ellos, podemos solicitar, informar, notificar a los funcionarios o empleados de una organización sobre una situación particular utilizándose en la actualidad las nuevas tecnologías como medio de transmisión.

6.5.5. Factibilidad Organizacional.

La nueva administración del siglo XXI, está orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, teniendo como estrategia prioritaria la mejora de la atención a los ciudadanos, así como el establecimiento de un sistema de comunicación recíproca entre aquellos y la Administración, facilitando la comunicación con los destinatarios de los servicios, señala la conveniencia de desarrollar una serie de medidas concretas, entre las que se encuentra la de mejorar la presentación y el lenguaje de los impresos empleados en las relaciones con los ciudadanos.

6.5.5. Factibilidad de Equidad de género.

El manual de redacción está dirigido al personal femenino y masculino, sin distinción de género, lo que promueve la utilización del lenguaje sensible al género o inclusivo en la expresión verbal y redacción escrita de comunicaciones, textos oficiales y dispositivos legales, reconociendo la diversidad de la composición de la población, evitando las generalizaciones bajo el sexo masculino cuando se refiere a un grupo humano integrado por hombres y mujeres

6.5.6. Factibilidad Ambiental.

Este documento tiene por objetivo favorecer el desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que le permitan al funcionario o funcionaria, desarrollar competencias en el ámbito laboral, alcanzando la integración de los saberes (conocimientos, procedimientos y actitudes) favoreciendo el ambiente organizacional e institucional.

6.5.7. Factibilidad Legal.

La propuesta se basa en un recurso para recepcionar documentos y expedientes verificando los requisitos establecidos en el nivel administrativo, con la finalidad de proporcionar medidas correctivas necesarias para la simplificación de procedimientos administrativos.

6.6. Fundamentación científico -técnica.

Editorial MC. GRAW HILL (2012), fundamenta su propuesta en referentes teóricos seleccionados de diferentes modelos de evaluación de instituciones públicas con un enfoque prospectivo estableciendo la construcción de un manual de redacción de documentos facilitando la identificación de los niveles de eficiencia y eficacia de los servidores administrativos; cristalizándose la concreción de los objetivos y metas fijadas por la institución.

6.6.1. Fundamentación psicológica.

MIRAS MARTÍNEZ, Francisco (2003). Da a conocer las reflexiones que se desarrollan sobre los procesos de enseñanza-aprendizaje; ha considerado la necesidad de sistematizar los conceptos que fundamentan y generan todas esas perspectivas, aunándolas en su origen. En torno a la diversificación de métodos, estrategias y técnicas de aprendizaje responde a la interrogante de ¿cómo aprender a redactar?:

▣ Aprender a procesar y estructurar información.

▣ Desarrollar actitudes de apertura a la interacción y retroalimentación.

6.6.2. Fundamentación filosófica.

Según ABARCA FERNÁNDEZ, Ramón (2004), manifiesta que al razonar el hombre aplica el ser ideal al ser real; recuerda que realismo, idealidad y moralismo son constantes esenciales en la historia del pensamiento; intenta bosquejar como fundamentos filosóficos de la educación:

▣ La percepción intelectual: conocemos mediante una percepción intelectual, o idea.

▣ La idea del ser: La idea del ser sólo puede ser innata, necesaria y universal, no procede de las sensaciones; no deriva de la idea del yo.

▣ La realidad: (que para Hegel era producida), se manifiesta en el ser ideal, real y moral.

▣ Naturaleza y persona humana: La naturaleza: conjunto de actividades del hombre. Mejorar la naturaleza humana es desarrollar sus diversas facultades (sentimiento, fantasía, inteligencia).

Mejorar la persona, es perfeccionar su voluntad y libre capacidad para decidir la realización del bien.

6.6.3. Fundamentación axiológica.

Según MARTÍNEZ GÓMEZ, Jesús Armando. (2010). La comunicación es consecuencia del impulso natural del hombre debiendo crear herramientas que

involucren una serie de consideraciones de índole interdisciplinaria facilitando su comprensión mediante el esclarecimiento de sus significados.

6.6.4. Fundamentación sociológica.

El coautor de Pedagogía Conceptual, ZUBIRÍA, Julián (2007). Sostiene que “Vivimos en un mundo profundamente distinto al que conocimos de niños, un mundo en que la vida económica, política, social, tecnológica y familiar es significativamente diferente; responde a otras leyes, otras lógicas, otros espacios, otras realidades y otros tiempos.

Se considera que estamos ante una de las mayores transformaciones estructurales de todos los tiempos donde los componentes sociológicos como: la familia, los medios de comunicación, las ideologías, la economía, las organizaciones, los sistemas de gobierno, y lo que es más importante para nosotros los sistemas de educación.

6.6.5. Fundamentación Legal.

Sección tercera. Comunicación e Información:

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.

3. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

6.6.6. Fundamentación teórica.

6.6.6.1. Talleres de sensibilización.

Según FRANCO A. Marco. (2012). Los Talleres de Sensibilización no están rígidamente estructurados. Se enfocan en los sentimientos, emociones, conductas e interacciones que los individuos experimentan como grupo en el aquí y el ahora. Básicamente el sujeto del cambio es la persona.

El participante se enfrenta a sí mismo, se confronta con su propia imagen y con la percepción que los demás miembros del grupo tienen de él/ella, propiciando un cambio de conducta.

El facilitador desarrolle un ambiente socio-emocional de confianza, con la finalidad de que los participantes puedan experimentar otras conductas ante situaciones nuevas mediante juegos y dinámicas de grupo.

Los talleres de sensibilización realizados por un profesional experto en desarrollo organizacional son una experiencia positiva y una buena oportunidad para conocer la realidad de cada integrante de la comunidad administrativa y mejorar sus habilidades interpersonales.

¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?

Para crear conciencia en la comunidad, sobre la aplicación y utilización de normas de redacción de documentos encaminada al fortalecimiento administrativo.

Para mejorar el desempeño en las labores administrativas de esta área en lo referente a la redacción de documentos y para optimizar su gestión y procesos, garantizando su operatividad y eficiencia.

Para lograr un estado de conciencia en los funcionarios que participen en los talleres de redacción de documentos alcanzando la calidad en su desempeño y en la atención a los usuarios tanto externos como internos, orientando el rumbo de sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos institucionales.

Fases para el diseño de talleres de sensibilización.

Comprende cuatro sesiones:

1ª Sesión de Inicio.- Hace referencia a la formación de la “Comunidad de Aprendizaje” en la que se presentan los objetivos del taller y se establecen los acuerdos para su desarrollo.

2ª Conociéndome.- Aborda elementos para el autoconocimiento de los participantes con el planteamiento de los temas, de normas y técnicas de redacción de documentos.

3ª Abriendo canales.- Se manejan los temas que nos llevan a considerar las normas de redacción y el papel que cumple la comunicación, para conformar un trabajo en equipo.

4ª Sesión de Cierre.- Que tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, permitiendo a los participantes identificar la experiencia.

La metodología propuesta para el desarrollo de las sesiones parte, de aprendizajes significativos, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal, la discusión crítica y el planteamiento

de propuestas de acuerdo a sus intereses y necesidades, para llegar finalmente a conclusiones que sintetizan la experiencia y el conocimiento.

6.6.6.2. Manual de Normas y Procedimientos

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la institución u organización, al igual que la enunciación de normas de funcionamiento básicos a los cuales deberán ajustarse los miembros de la misma.

Normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la institución u organización. De acuerdo a la necesidad, en la actualidad se cuenta con manuales que guían otras actividades, como las siguientes:

- Manual para Especialistas. Agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación para determinadas actividades o tareas; por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.
- Manual del Empleado. Su propósito es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como para posterior entrenamiento, este manual es útil para niveles intermedios u operativos.
- Manual de Contenido Múltiple. La mayoría de los manuales de oficina están diseñados intencionalmente para varios fines.
- Manuales de Finanzas. Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen instrucciones numerosas y específicas para proteger los bienes de la institución y asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.

- **Manuales del Sistema.** Este manual debe ser desarrollado a medida que se lleva a cabo el sistema, y está constituido por un grupo de manuales o partes y estructurado con los objetivos del sistema, datos, arquitectura física del sistema, índice de componentes, etc.
- **Manual de Calidad.** Es importante que los requisitos y el contenido del sistema y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer, misma que suministra los lineamientos para el desarrollo de los manuales de calidad.

6.6.6.3. Redacción de documentos.

En la Redacción de Documentos, es importante un buen manejo y conocimiento de la redacción y ortografía, dominio del lenguaje orientado siempre hacia el cumplimiento de la relación que en cada documento se evidencia, persiguiendo la claridad de lo que transmite y la precisión al hacerlo.

La ortografía no se dedica exclusivamente a determinar el empleo correcto de las palabras y letras sino también de acentos, mayúsculas, minúsculas y la posibilidad de distinguir cuándo y dónde utilizar las diferentes reglas fundamentales.

6.6.6.4. El lenguaje oral y el lenguaje escrito.

Diferencias.

CASSANY, Daniel. (2006), plantea las diferencias contextuales entre la comunicación escrita y la oral, de la siguiente manera:

- La comunicación escrita se efectúa a través del canal visual y permite mediante la lectura una trasmisión de información.

- El receptor de un texto oral percibe sucesivamente los sonidos que se encadenan en palabras y oraciones.

- La comunicación oral es espontánea e inmediata.

- La comunicación escrita presenta la peculiaridad de ser elaborada y diferida, es duradera, ya que las letras se inscriben en soportes materiales que permanecen en el tiempo.

6.6.6.5. Ortografía.

El principal uso del idioma es la comunicación, para comunicarnos es necesario elaborar mensajes de manera correcta y comprensible. Es la disciplina que nos enseña a ordenar en forma lógica que nos ayuda a comunicarnos mejor.

Las reglas ortográficas.

Son enunciados que nos permiten reconocer la regularidad de la escritura de las palabras, así como también las irregularidades o excepciones que podemos encontrar.

El conocer las reglas no soluciona todas las dudas ortográficas, ya que en el idioma español hay muchas palabras que no tienen regla. En ese caso hay que acudir a la memoria o al diccionario.

6.6.6.6. Técnicas de redacción para la expresión escrita.

Con fines pedagógicos se consultó el CURSO TELEDUC – MINSAL 2011 Formación de Tutores-María Verónica Boero Araya.

Las técnicas de redacción son fundamentales para la expresión escrita. Con ellas se comunican y transmiten mensajes (ideas, sentimientos) y se expresan fenómenos de manera ordenada mediante signos comunes entre emisor y receptor.

6.6.6.7. Estructuras Gramaticales.

Gramática es el estudio de las reglas y principios que regulan el uso del lenguaje. La gramática es parte del estudio general del lenguaje denominado lingüística.

Clásicamente el estudio de la lengua se divide en cuatro partes:

- Nivel fonético-fonológico: Aspectos sonoros: vocales, consonantes, acento y entonación, etc.
- Nivel sintáctico-morfológico: Variaciones o accidentes de los vocablos: género, número, persona, caso, grado, tiempo, modo, etc.
- Nivel léxico-semántico: Significaciones, connotación y denotación.
- Nivel pragmático: Representación de los elementos sonoros: letras, signos de puntuación, etc.

La estructura gramatical es la forma en que las palabras se unen y se cambian para formar oraciones y expresar diferentes significados.

- La lengua humana tiene una estructura gramatical en la que las unidades fónicas hacen referentes a la expresión y le dan un sentido al habla.
- Se refiere a las relaciones y funciones de los componentes de la oración.

■ Su dominio se constituye en una habilidad que incide directamente en la comprensión y expresión del lenguaje hablado y escrito.

6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).

Cuadro No. 19. Modelo Operativo.


FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios del Área Administrativa Financiera.	Organización de la socialización. Reunión con los funcionarios del Área Administrativa Financiera.	Computadora Proyector Documento de oficina: Guías. Circulares. Comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades Municipales • Secretaría de Cultura • Bertha Inés Mora Salazar 	2012-10-22
Planificación	Planificar la elaboración del Manual de Redacción de documentos.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución.	Equipo informativo. Materiales de oficina.	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades Municipales • Secretaría de Cultura • Bertha Mora Salazar 	2012-10-23
Ejecución	Ejecutar la elaboración del Manual de Redacción de documentos.	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	Material de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades Municipales • Secretaría de Cultura • Bertha Inés Mora Salazar 	2012-10-24
Evaluación	Evaluar la elaboración del Manual de Redacción de documentos.	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos.	Material de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades Municipales • Secretaría de Cultura • Bertha Inés Mora Salazar 	2012-10-26

Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).

Cuadro No. 20. Modelo Operativo.

TALLERES	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACIÓN
Normas y técnicas de redacción de documentos	<ul style="list-style-type: none"> ▣ Normas Técnicas ▣ Tipos de Redacción ▣ Redacción de documentos 	Elaboración de documentos basados en las leyes de los elementos de la comunicación	<p>Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios</p> <p>Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond.</p> <p>Tecnológico. Computador. Infocus.</p>	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	40 horas	Durante el desarrollo del taller
Reglas ortográficas, morfosintaxis y semántica	<ul style="list-style-type: none"> ▣ Gramática. ▣ Ortografía 	Utilización de reglas ortográficas	<p>Humanos: Investigador Autoridades. Empleados.</p> <p>Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond.</p> <p>Tecnológico. Computador. Infocus.</p>	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	40 horas	Durante el desarrollo del taller

Manejo de información, comunicación y relaciones interpersonales	 Cultura de la interacción	Comunicación profesional, familiar. Ventajas y desventajas	Humanos: Investigador Autoridades. Empleados Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico. Computador. Infocus.	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	40 horas	Durante el desarrollo del taller
--	---	---	--	---	----------	----------------------------------

Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

6.8. Administración de la propuesta

Cuadro No. 21. Administración de la propuesta.

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	<input checked="" type="checkbox"/> Investigadora. <input checked="" type="checkbox"/> Autoridades. <input checked="" type="checkbox"/> Funcionarios.	<input checked="" type="checkbox"/> Elaboración de documentos basados en las leyes de los elementos de la comunicación	\$150	Investigadora.
	<input checked="" type="checkbox"/> Investigadora. <input checked="" type="checkbox"/> Autoridades. <input checked="" type="checkbox"/> Funcionarios.	<input checked="" type="checkbox"/> Utilización de reglas ortográficas	\$50	Investigadora.
	<input checked="" type="checkbox"/> Investigadora. <input checked="" type="checkbox"/> Autoridades. <input checked="" type="checkbox"/> Funcionarios.	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación en lo profesional, familiar. <input checked="" type="checkbox"/> Ventajas y desventajas	\$200	Investigadora.

Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar.

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Cuadro No. 22. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	1. Tomando en consideración que para una correcta redacción de documentos se requiere el manejo de diferentes lenguajes técnicos la evaluación de la presente propuesta educativa es solicitada por: <ul style="list-style-type: none">■ Autoridades institucionales.■ La investigadora.
2. ¿Por qué evaluar?	2. Porque es importante medir la calidad del servicio al cliente mediante una correcta redacción del documento fortaleciendo la imagen profesional e institucional. ■ Por que aprender a escribir correctamente, es un compromiso constante, donde es necesario plasmar una redacción de calidad.
3. ¿Para qué evaluar?	3. Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación, del desarrollo cognoscitivo después de aplicar diversas normas de redacción que permitieron expresarnos con eficacia.
4. ¿Con que criterios?	4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad y utilidad de las normas de redacción, destacándose la gramática y la ortografía.

5. ¿Indicadores?	<p>5. Objeto de la redacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Producir textos orales adecuados a toda situación comunicativa para alcanzar objetivos específicos. ▣ Comprender textos escritos variados para desarrollar la valoración crítica y creativa en la redacción de documentos. ▣ Utilizar las tecnologías de la información y comunicación como soportes para interactuar, informarse y conocer distintas realidades.
6. ¿Quién evalúa?	<p>6. La evaluación es realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Las autoridades institucionales. ▣ Los funcionarios. ▣ El investigadora ▣ Si fuere necesario los propios usuarios.
7. ¿Cuándo evaluar?	<p>7. Evaluar durante los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Cognitivo ▣ Procedimentales y ▣ Actitudinales
8. ¿Cómo evaluar?	<p>8. La evaluación, será utilizada como un instrumento de control cognitivo, conductual y social que fija parámetros, permitiendo que las autoridades y los funcionarios apliquen las normas establecidas en el Manual de redacción.</p>
9. ¿Fuentes de información?	<ul style="list-style-type: none"> ▣ Alberto Mantilla, Samuel. (1998). Control Interno, Editorial COSO. Ediciones, Cuarta

	<p>Edición. II.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ CAHUASQUÍ, Martha. (2009). Redacción de documentos Comerciales y Administrativos. Capítulo III. ▣ NÚÑEZ, Yolanda. (2008). Organización de documentos empresariales. Capítulo III.
<p>10. ¿Con que evaluar?</p>	<p>Se evalúa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Mediante la expresión escrita, clara, lógica y precisa pues, solo con la práctica constante se logra una relación correcta del pensamiento con la palabra. ▣ Observando el escrito estructurado de manera lógica y coherente. ▣ La expresión escrita, con sencillez, claridad, cortesía.

Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar.

MATERIALES DE REFERENCIA.

Bibliografía.

- ▣ ABARCA FERNÁNDEZ, Ramón (2004). Libro Fundamentos Filosóficos de la Educación
- ▣ AROCA PONTÓN, Nhasly Johanna. (2012). Artículo “Técnicas de Redacción y Documentos Comerciales Públicos y Privados”, Tema: “Técnicas de Redacción“
- ▣ AYERBE ECHEVERRÍA, Pello (2000), “Educar a todos; una mirada desde la escuela multicultural”. BUENO, Gustavo. (1991). Primer ensayo sobre las categorías de las ciencias políticas.
- ▣ CAHUASQUÍ, Martha. (2004). Módulo de Redacción Comercial.
- ▣ CASSANY, Daniel. (2006). Libro Describir el escribir.
- ▣ CASTRO, Francisco. (2009). Libro “El uso de las reglas ortográficas”.
- ▣ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008). Título II. Derechos. Capítulo Primero. Principios de aplicación de los derechos. Sección Tercera. Comunicación e información.
- ▣ CORTESE. Abel (2005). Artículo “Requisitos para lograr un buen escrito”.
- ▣ CURSO TELEDUC – MINSAL (2011) Formación de Tutores-María Verónica Boero Araya.
- ▣ DUQUE MÉNDEZ, Neftalí (1976, p.43). Libro “La Correspondencia.
- ▣ EDITORIAL MC. GRAW HILL (2012). Libro Metodología de la Investigación.
- ▣ FAUR Y DURAN (1990, p. 8). “La Carta Comercial, Correspondencia para empresas”.
- ▣ FAUR Y DURÁN (1990, p.7). “La Carta Comercial, Correspondencia para empresas”.
- ▣ FRANCO A. Marco. (2012). Manual para conducir talleres de sensibilización.

- JUNG, Carl (1995), “El Hombre y sus símbolos
- JUNG, Carl (1995), “Los Elementos Psicológicos en la Redacción”
- LÓPEZ PRADO, Evaristo. (2009), “Administración y Conducción de las Empresas
- MARTÍNEZ GÓMEZ, Jesús Armando. (2010). Libro En torno a la axiología y sus valores.
- MIRAS MARTÍNEZ, Francisco (2003). Libro Fundamentación Psicológica del Aprendizaje.
- MUÑIZ, Luis. (1998). Modelo de Gestión Administrativo Financiero (Fundamentación Teórica del Modelo de Gestión Administrativo Financiero).
- MUÑIZ, Luis. (1998). Modelo de Gestión Administrativo Financiero (Propósitos de la Gestión Administrativa Financiera).
- NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2005). Módulo de “Redacción de Documentos Administrativos”
- REINOSO, Maribel; LÓPEZ, Ligia. (2004). Tesis de Grado, Universidad Estatal de Bolívar, Tema: “Incidencia de la ética profesional de la secretaria de la Empresa América Editores en su trayectoria e imagen institucional, en el periodo 2003-2004”
- ROBERT M., Anthony. (2002). Libro “Administración de Empresas.
- ROBERT M., Anthony. (2002). Libro Control de Gestión.
- ROBERT M., Anthony. (2002). Libro Control de Gestión.
- SALAZAR, Norma Holanda. (2007). Tesis de Grado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Tema: “Desempeño profesional de las secretarías de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí”, período 2007-2008
- SÁNCHEZ-MIGALLÓN, S. Sergio (2007), El Seguimiento y los valores en la ética de Max Scheler
- ZUBIRÍA, Julián (2007). Libro Fundamentación Sociológica

Webgrafía

- <http://bibliotecadigital.ucentral.cl/documentos/libros/lintegrado/estructura>
a.

- http://redacomercialeinformatica.blogspot.com/2010/11/redaccion-oficial_14.html
- <http://www.wikiteka.com/apuntes/redaccion-comercial/>
- http://redacomercialeinformatica.blogspot.com/2010/11/redaccion-oficial_14.html
- <http://www.wikiteka.com/apuntes/redaccion-comercial/>
- <http://cepra.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2335/1/TESIS%20ROCIO%20GUTIERREZ%20M.pdf>
- http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_1592.pdf
- http://prepaunivas.edu.mx/v1/images/pdf/libros/lectura_y_redaccion_II.pdf
- <http://es.calameo.com/read/000221338508a523b117d>
- <http://www.monografias.com/trabajos66/buen-estilo-redaccion/buen-estilo-redaccion.shtml#ixzz2FZ5Kf2fh>
- <http://www.monografias.com/trabajos/hipoteorg/hipoteorg.shtml#ixzz2FZvLnmn>
- http://67.19.177.28/~amhon/images/files/centro_de_documentacion/Manual%20de%20Procedimientos%20Administrativos%20y%20Financieros%20de%20Ma.pdf
- <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/117/1/SEGUNDA%20PARTE.pdf>
- <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/116/1/0001.A.pdf>
- <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1442/2/Capitulo%201.pdf>
- <http://cepra.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2335/1/TESIS%20ROCIO%20GUTIERREZ%20M.pdf> 30.
- <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/116/1/0001.A.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos66/buen-estilo-redaccion/buen-estilo-redaccion.shtml#ixzz2FZ5Kf2fh>
- Definición de planeación estratégica - Qué es, Significado y Concepto
<http://definicion.de/planeacion-estrategica/#ixzz2FFN8IcSu>

- Definición de organización - Qué es, Significado y Concepto
<http://definicion.de/organizacion/#ixzz2FFNtoFKd>
- <http://wwwgestion2011.blogspot.com/2011/01/la-importancia-de-la-gestion.html>

Anexo A. Encuesta.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

ENCUESTA APLICADA AL JEFE Y FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA SECRETARÍA DE CULTURA DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ENCUESTA No. 1

FECHA: 17 de enero de 2013

Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Implementar un manual para la Redacción de Documentos en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Tiene dificultad en la aplicación de normas y técnicas de redacción de documentos?

Si ()

No ()

2. ¿Para redactar la respuesta a un documento, se fundamenta en los antecedentes?

Si ()

No ()

3. ¿Cree usted que la correspondencia debe redactarse respetando la morfosintaxis y semántica?

Si ()

No ()

4. ¿Cree usted que es significativa la aplicación de reglas ortográficas para redactar un documento?

Si ()

No ()

5. ¿Los escritos son redactados con claridad, propiedad, sencillez, precisión, fortaleciendo el respeto, amabilidad y confiabilidad?

Si ()

No ()

6. ¿Considera usted que la recepción y transferencia de información, establece una eficiente comunicación?

Si ()

No ()

7. ¿La recepción y buen manejo de la documentación, favorece el desarrollo de las actividades administrativas y la asistencia institucional?

Si ()

No ()

8. ¿La planificación el trabajo se cumple dentro de los tiempos previstos?

Si ()

No ()

9. ¿Usted maneja adecuadamente la comunicación dentro y fuera de la institución?

Si ()

No ()

10. ¿Considera que es importante contar con un manual de redacción para un rendimiento laboral eficaz?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

Anexo B. Croquis de ubicación del Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.



Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

La Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se encuentra ubicada en las calles: Mejía 0e2-66 y Guayaquil, Distrito Metropolitano de Quito, Ecuador.

Anexo C. Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.



Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

El Instituto Municipal de Cultura, se crea el 5 de febrero de 1953 mediante Ordenanza Nro. 351, con las siguientes secciones: Museo de Historia de la Ciudad, Departamento de Espectáculos con una Oficina de Censura, Radiodifusora Municipal, Museo Municipal Alberto Mena Caamaño.

En agosto de 2010, se crea la Secretaría de Cultura, con la actual administración municipal liderada por el Dr. Augusto Barrera Guarderas, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, entidad encargada de facilitar la gestión cultural, alcanzando la categoría de Secretaría de Cultura.

Anexo D. Jefe del Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.



Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar

Lcdo. Rafael Villalva Chávez, desempeña las funciones de Jefe del Área Administrativa, cumpliendo a cabalidad las actividades de planificación, coordinación, manejo de presupuestos, manteniendo la comunicación efectiva para alcanzar los objetivos planteados por la institución.

MANUAL DE REDACCIÓN DE DOCUMENTOS

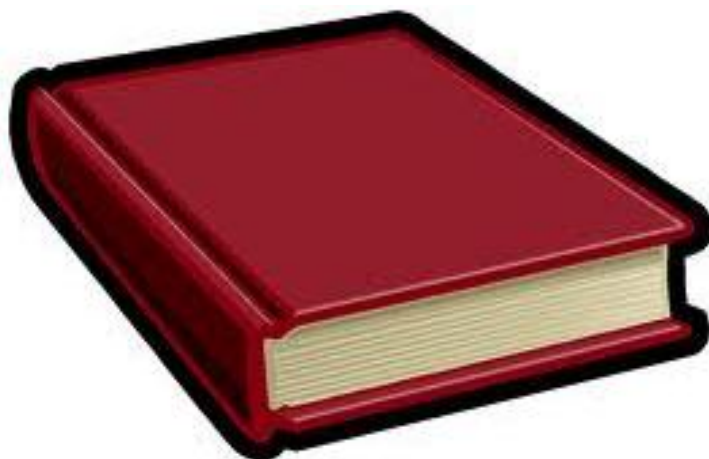


AUTORA: Bertha Inés Mora Salazar

INSTRUCCIONES PARA EL USO

El presente Manual está estructurado por capítulos, de manera que sea fácil la comprensión y lectura del mismo.

El Manual es presentado de lo general a lo particular. Para conocer el contenido de los capítulos que componen el manual, el usuario debe ir al índice general, en éste, se ubican sus capítulos y sus elementos, permitiendo al usuario localizar fácilmente los puntos o temas de interés particular.



ESTRUCTURA DE UN MANUAL.

Partes principales:

- Tabla de contenido
- Introducción
- Instrucciones para el uso del manual
- Cuerpo del manual
- Flujogramas
- Glosario de términos
- Conclusiones
 - Recomendaciones
 - Anexos



Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar
(Fotografía obtenida de Internet, Imágenes)

INTRODUCCIÓN.

Para aprovechar la información del presente Manual de Redacción de documentos, en su práctica laboral administrativa, considere las siguientes recomendaciones:

Lea atentamente la información que se presenta en este documento, subrayando las “palabras-clave” que se relacionan con conceptos, propósitos, criterios de selección y procedimientos de aplicación.

Identifique los aspectos para seleccionar un taller que pudiera aplicarse en su grupo de aprendizaje.

Aplique las normas y técnicas de redacción, siguiendo las recomendaciones así como todos los pasos de su procedimiento de ejecución.

Aproveche su experiencia frente al grupo para realizar las modificaciones que se ajusten a sus necesidades, los requerimientos del contenido temático y las características de los asistentes.

Bertha Inés Mora Salazar
AUTORA

Quito, Ecuador, 14 de febrero de 2013

IMPORTANCIA.

La importancia de los manuales, en este caso, de los manuales administrativos, radica en que ellos explican de manera detallada las normas y procedimientos a utilizarse dentro de una institución u organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de sus áreas funcionales.

Tienen la facultad de detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando errores por la falta de utilización de normas y técnicas de redacción, de síntesis y concreción; falta de morfosintaxis y semánticas, inaplicación de reglas ortográficas, falta de claridad, propiedad, sencillez, precisión, amabilidad y confiabilidad.

Son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la institución, ya que explican todo lo relacionado con la misma, empezando por su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinada área o departamento.



Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar
(Fotografía con la autora, en su lugar de trabajo)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

Siendo la Redacción de Documentos, una de las herramientas fundamentales para la elaboración y procesamiento de documentos, requiere de una guía que permita su proceso de forma ordenada dando como resultado un documento de calidad; con este propósito se presenta a continuación un manual que sirva de orientación en la ejecución práctica de la gestión documental.

Este manual ha sido elaborado con el firme propósito de dar una visión más detallada del uso de reglas ortográficas y normas y técnicas, que faciliten un buen manejo de la información, en el desarrollo de las actividades administrativas y la asistencia institucional, y que a la vez brinde información en forma clara y precisa para la toma de decisiones que contribuyan a la eficiencia en el desarrollo de las actividades administrativas.



Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar
(Fotografía obtenida de Internet, Imágenes)

OBJETIVOS DEL MANUAL.

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que norme la elaboración y reproducción de documentos, con la adopción y manejo de conceptos y elementos que permitan una mayor optimización de normas y técnicas de redacción, con la utilización de síntesis y concreción, coherencia, aplicación de reglas ortográficas, claridad, propiedad, sencillez y precisión; fortaleciendo el respeto, amabilidad y confiabilidad.

Servir de ayuda para las instrucciones de adiestramiento al personal administrativo financiero y contribuir en el entrenamiento del nuevo personal.

Mejorar la eficiencia administrativa evitando la duplicidad de trabajos y la pérdida de tiempo.



Elaborado por: Bertha Inés Mora Salazar
(Fotografía obtenida de Internet, Imágenes)

CAPÍTULO I

ASPECTOS HISTÓRICOS Y LEGALES

Razón Social.

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Secretaría de Cultura, Área Administrativa Financiera.

Reseña Histórica.

El Instituto Municipal de Cultura, se inicia el 5 de febrero de 1953 mediante Ordenanza Nro. 351, con las siguientes secciones: Museo de Historia de la Ciudad, Departamento de Espectáculos con una Oficina de Censura, Radiodifusora Municipal, Museo Municipal Alberto Mena Caamaño.

En agosto de 2010, se crea la Secretaría de Cultura, con la actual administración municipal liderada por el Dr. Augusto Barrera Guarderas, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, entidad encargada de facilitar la gestión cultural, alcanzando la categoría de Secretaría de Cultura.

Legislación o Base Legal

La investigación está fundamenta en la Constitución Política de la República del Ecuador (2008).

Título II. Derechos. Capítulo Primero. Principios de aplicación de los derechos.
Sección Tercera. Comunicación e información.

Art. 16. Todas las personas, en forma individual o colectiva tienen derecho a:

- 1) Una comunicación, libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
- 2) El acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación.

Capítulo Séptimo. Administración Pública. Sección Segunda. Administración Pública.

Art. 227. La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Manuales Administrativos.

Concepto:

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una institución u organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.).

Así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

Tipos de Manuales Administrativos. Los más utilizados:

1. Manuales de Organización
2. Manuales de Políticas
3. Manuales de Redacción de Documentos
4. Manuales de Normas y Procedimientos
5. Manuales para Especialistas
6. Manual del empleado
7. Manual de contenido múltiple.
8. Manuales de finanzas
9. Manuales del sistema

1. Manual de Organización.

Es la versión por escrito de la organización formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen su estructura.

Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, funciones, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización.

Los manuales, en general, son herramientas muy útiles para el desempeño laboral en una institución u organización.

2. Manual de Políticas.

Es el seguido por los ejecutivos en la toma de decisiones para el logro de objetivos, facilitando la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios los lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.

3. Manual de Redacción de Documentos.

Es el manual elaborado para dar claridad y sencillez a un documento, con la aplicación de normas y técnicas de redacción, que permita fluir el mensaje con el que se desea llegar al usuario.

4. Manual de Normas y Procedimientos.

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la institución u organización, al igual que la enunciación de normas de funcionamiento básicas a los cuales deberá ajustarse los miembros de la misma.

Normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la institución u organización.

Formularios: son aquellos documentos y comprobantes que circulan dentro de los circuitos administrativos.

Flujogramas: son procedimientos descritos de manera grafica conocidos también como diagramas de procedimientos.

5. Manual para Especialistas.

Es aquel que agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación para determinadas actividades o tareas; por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.

La institución recomienda el manejo de estos manuales, cuando el número de empleados que los utiliza es lo suficientemente grande como para justificarlo,

ya que es un documento de entrenamiento y capacitación para los empleados y trabajadores.

6. Manual del Empleado.

Su propósito es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como para posterior entrenamiento, este manual es útil para niveles intermedios u operativos.

7. Manual de Contenido Múltiple.

Ya se ha visto que un manual puede contener material de tipo diverso, lo que hace que los tipos mencionados no resulten siempre bien definidos.

La mayoría de los manuales de oficina están diseñados intencionalmente para varios fines, por ejemplo, en la preparación de cualquier manual de procedimientos existen dos requisitos indispensables para asegurar su éxito:

Comprensión total de la organización básica de la misma.

No será de mucha utilidad las manifestaciones detalladas de procedimientos si la organización y las normas básicas no son, claramente definidas.

8. Manuales de Finanzas.

Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen instrucciones numerosas y específicas para proteger los bienes de la institución y asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.

9. Manuales del Sistema.

Este manual debe ser desarrollado a medida que se lleva a cabo el sistema, y está constituido por un grupo de manuales o partes y estructurado con los Objetivos del sistema, datos, arquitectura física del sistema, índice de componentes, etc.

10. Manual de Calidad.

Define al manual de calidad como un documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de calidad de una organización. Este manual puede estar relacionado con las actividades totales de una organización o con una parte seleccionada de estas.

Es importante que los requisitos y el contenido del sistema y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer, misma que suministra los lineamientos para el desarrollo de los manuales de calidad.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Es el ordenamiento de las unidades administrativas de una organización, en función de su jerarquía. La estructura orgánica, está relacionada con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico, visualizándose los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia.

Organigrama.

Es la representación gráfica de la estructura orgánica muestra A las unidades administrativas que la integran y relación, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

Objetivos generales.

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de la redacción de documentos, mediante la aplicación de normas y técnicas claras de redacción.

Investigar cómo la redacción de documentos incide en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos específicos.

- Identificar la incidencia de la redacción de documentos.

- ▣ Determinar los estilos, técnicas y normas básicas de redacción que pueden aplicarse para mejorar la comunicación escrita.
- ▣ Elaborar una alternativa de solución a la ausencia de normativas para la redacción de documentos
- ▣ Servir como vehículo de orientación e información a los usuarios o con los que interactúa la institución.
- ▣ Presentar una visión de conjunto de la institución u organización (individual, grupal o sectorial).
- ▣ Coadyuvar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.
- ▣ Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- ▣ Sistematizar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- ▣ Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que lo componen.
- ▣ Promover el aprovechamiento racional de los recursos financieros y tecnológicos disponibles.
- ▣ Funcionar como medio de relación y coordinación con otras instituciones.

Misión.

La Secretaría de Cultura es una dependencia de la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito, facilitadora del desarrollo de la actividad cultural a través de la definición y socialización de las políticas culturales del Distrito. Sus ejes de acción, se concretan mediante la prestación de servicio de calidad, vinculados a procesos de desarrollo sustentable y sostenible, orientados a la construcción de una cultura ciudadana de respeto, con identidad y compromiso.

Visión.

La Secretaría de Cultura será generadora de políticas culturales del Distrito Metropolitano de Quito y conductora de procesos de desarrollo cultural equitativo y participativo, constituyéndose en un referente en el ámbito nacional e internacional, liderando la conducción de procesos culturales con características de sustentabilidad y sostenibilidad bajo enfoques de integración interna y externa, dirigido y organizado por talento humano capacitado y comprometido, con recursos tecnológicos en cada una de las áreas que la componen, para brindar bienes y servicios de calidad y fortalecer una ciudadanía cultural.

Valores.

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito tiene como finalidad el servicio serio y transparente hacia la comunidad. El Alcalde Metropolitano de Quito, tiene la facultad y la obligación de velar por los intereses ciudadanos, función para la cual ha sido elegido.

CAPÍTULO III

VENTAJAS Y LIMITACIONES DE LA UTILIZACIÓN DE UN MANUAL DE REDACCIÓN.

Ventajas.

- ▣ Son una fuente permanente de información sobre el manejo de normas y técnicas de redacción de documentos.
- ▣ Son una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos funcionarios.
- ▣ Es una fuente de consulta para la institución u organización.
- ▣ Aseguran una adecuada comprensión en la redacción de documentos que se redactan, utilizando un lenguaje claro y conciso.
- ▣ Sirven de orientación para la utilización de normas vinculadas con el manejo de las buenas relaciones interpersonales institucionales.

Limitaciones.

- ▣ Constituyen una herramienta, pero no la solución para los problemas administrativos que se puedan presentar.
- ▣ Si no se actualizan permanentemente, pierden vigencia con rapidez.
- ▣ Incluyen solo los aspectos formales de la institución u organización dejando de lado los informales.

- ▣ Muchas instituciones consideran no necesitan un manual que describa asuntos que son conocidos por todos.
- ▣ Algunas instituciones consideran laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- ▣ Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

Necesidad de contar con un manual.

Su necesidad es permanente y más aún cuando se requiere de normas ante las siguientes circunstancias:

- ▣ Varias personas desempeñando actividades similares y complejas, con diferente criterio.
- ▣ Ubicación de personal con perfil no acorde en los puestos de trabajo.
- ▣ Inaplicación de reglas ortográficas para redactar un documento.
- ▣ Necesidad de estandarizar el proceso y manejo de documentos.
- ▣ En la actualidad las instituciones u organizaciones están adoptando el uso de manuales administrativos como medios para la satisfacción de distintas necesidades. Cada institución utiliza el que más se adapte a su exigencia.

Conclusión.

Puede decirse que la utilidad que tiene un manual administrativo es múltiple, en virtud de que es un instrumento que facilita el funcionamiento interno con lo que respecta a la descripción de tareas, de tal manera, se puede afirmar que

la necesidad de elaborar manuales es un punto importante dentro de las grandes organizaciones que se manejan de manera estructurada y que cumplen con los pasos del proceso administrativo.

Recomendación.

Se considera útil y necesario la elaboración de un Manual de Redacción de documentos para toda institución, el mismo que oriente y guíe la estandarización y desarrollo de documentos, dando como resultado documentos bien elaborados y comprensibles, evitando de este modo confusiones y malas interpretaciones en el mensaje que se desea emitir; al momento de ser elaborado debe tenerse presente un estilo de respeto y amabilidad, emitiendo confianza y seguridad al usuario al que va dirigido el documento.

CAPÍTULO IV

NORMAS Y REGLAS ORTOGRÁFICAS

Ortografía.

Concepto.

Proviene del latín orthographia, la ortografía es el conjunto de normas que regulan la escritura. Forma parte de la gramática normativa ya que establece las reglas para el uso correcto de las letras y los signos de puntuación.

La ortografía nace a partir de una convención aceptada por una comunidad lingüística para conservar la unidad de la lengua escrita. La institución encargada de regular estas normas suele conocerse como la Real Academia de la Lengua.

Fuente: Diccionario de la Real Academia de la Lengua.

El principal uso del idioma es la comunicación, para comunicarnos es necesario elaborar mensajes de manera correcta y comprensible. Es la disciplina que nos enseña a ordenar en forma lógica que nos ayuda a comunicarnos mejor.

Las reglas ortográficas.

CASTELO RODRÍGUEZ, Hernán, (2008). Libro El uso de las reglas ortográficas, manifiesta que las reglas ortográficas son enunciados que nos permiten reconocer la regularidad de la escritura de las palabras, así como también las irregularidades o excepciones que podemos encontrar. Al memorizar las reglas ortográficas, éstas funcionarán como herramienta para mejorar la escritura y

disipar la duda (si ignoramos cómo se escribe la palabra hiena, acudimos a la regla ortográfica de la H, y sabremos que todas las palabras que empiezan con ie llevan h inicial).

Sin embargo, conocer las reglas no soluciona todas las dudas ortográficas, ya que en el idioma español hay muchas palabras que no tienen regla.

En ese caso hay que acudir a la memoria o al diccionario.

Letras.

Es cada uno de los caracteres o formas tipográficas del alfabeto, cuya Misión es indicar los sonidos con los que se pronuncian las palabras.

Las letras presentan dos clases de sonidos: vocales y consonantes.

- ▣ Representan sonidos vocales la a, e, i, o, u.
- ▣ Todas las letras del alfabeto se llaman consonantes, porque suenan con las vocales y dejándose oír antes o después.
- ▣ Aunque el vocablo letras da a entender los caracteres escritos de que se pronuncian en una sola emisión de la voz.
- ▣ En cada sílaba debe encontrarse por lo menos una vocal.

Sílaba.

Sílaba es cada una de las divisiones fonológicas en las que se divide una palabra. Tradicionalmente se la había definido como "golpe de voz" en una palabra, definición considerada por los lingüistas como obsoleta e inoperativa).

Diptongos.

Es la reunión de dos vocales en la misma sílaba que se pronuncian en un solo golpe de voz. Ejemplo: aire, causa, aceite, deuda, boina.

Triptongos.

Es la reunión de tres vocales que se pronuncian en un solo golpe de voz. Ejemplo: limpiáis, acariciéis, averiguáis, buey, miao.

Hiato.

Hiato, del latín *hiatus*, es un concepto que tiene diversos usos y aplicaciones. Se conoce como hiato al encuentro que se produce entre **dos vocales** que forman parte de sílabas diferentes. Esto quiere decir que, cuando se genera el hiato, dichas letras pueden separarse en dos sílabas.

Es cuando dos vocales van seguidas en una palabra pero se pronuncian en sílabas diferentes. Ejemplo: león, aéreo, raíz, feo, peana.

Uso de las mayúsculas.

Se utiliza al iniciar un párrafo. Después de un punto seguido o aparte. Al escribir nombres y apellidos.

Después de dos puntos. Los títulos, cargos, jerarquías y dignidades importantes si se refieren a una persona determinada

Acento.

El acento prosódico no siempre aparece reflejado en la lengua escrita, pero cuando lo hace utiliza el signo diacrítico llamado tilde (´).

Uso del acento.

Las palabras compuestas por dos o más elementos unidos por guión. Las letras mayúsculas llevan tilde como las demás. Los infinitivos terminados en -eir, -oír llevan tilde.

Tilde diacrítica.

La tilde diacrítica se utiliza para diferenciar palabras que se escriben de la misma forma pero tienen distintos significados.

Uso de la “B”.

Utilizamos “b” en los verbos terminados en bir Ej.: recibir, percibir, escribir y los verbos terminados en deber, beber.

Uso de la “V”.

Se utilizan en palabras como: doceava, huevo, breve, relativo

Anagrama.

Un anagrama (proviene del griego ana: de nuevo, y grámma: letra, es una palabra o frase que resulta del reemplazo de letras de otra palabra o frase.

Conclusión.

La utilización de las normas de ortografía en la redacción de un documento, refleja el nivel de preparación de los funcionarios administrativos, ya que deja de manifiesto el conocimiento que se tiene acerca de lo que es expresión oral, escrita, ortografía y redacción.

Técnicas de redacción para la expresión escrita.

Con fines pedagógicos se consultó el CURSO TELEDUC – MINSAL 2011 Formación de Tutores, Boero Araya, María Verónica.

Introducción.

Las técnicas de redacción son fundamentales para la expresión escrita. Con ellas se comunican y transmiten mensajes (ideas, sentimientos) y se expresan fenómenos de manera ordenada mediante signos comunes entre emisor y receptor.

Elementos de la comunicación.

- Estilo
- Ritmo
- Coherencia
- La concordancia
- El párrafo
- Normas ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación)
- Conectores
- Ortografía

Recomendaciones para la redacción de documentos:

- **Claridad:** Corresponde al código. Hay que escribir con un máximo de sencillez para que el código no haga de filtro, sino que permita el paso del mensaje.

- **Brevedad:** Corresponde al mensaje. Intentar dar la máxima información en un mínimo de palabras.
- **Precisión:** Corresponde al contexto: El texto debe focalizarse en lo que interesa sin rodeos ni añadidos.
- **Corrección:** Corresponde al canal. Se debe escribir correctamente, cumpliendo las normas gramaticales y estructurales y presentar el texto formalmente digno.
- **Totalidad:** Corresponde al receptor. No se debe dar la impresión de que transmite un mensaje incompleto.
- **Originalidad:** Corresponde al emisor. Se debe tratar de no copiar las formas.

Otros elementos de la comunicación.

Estilo:

El estilo de quien escribe no es exclusivamente su sensibilidad literaria, en cualquier redacción que se realice se puede apreciar un estilo propio de quien lo redacta. Estilo se podría definir también como un equilibrio entre el orden y el movimiento.

El estilo depende de la organización y jerarquía de las ideas en el texto, de la coherencia que se desprende del mismo; pero también de la capacidad de interesar, agradar y dar vida a las ideas y dar un ritmo adecuado al tipo de mensaje.

Ritmo.

El ritmo del texto le confiere movimiento, vida, ser motivador y sugerente. Varía según el tipo de escrito, puede ser muy homogéneo en un mismo texto (excepto casos surrealistas).

El lector crea sus propias expectativas sobre la lectura seleccionada. Los cambios bruscos en la redacción, si no son analizados, reducen el interés por la lectura. La primera frase de un texto da la pauta sobre la velocidad y el ritmo que se da al documento. Cuando no hay nexos y se omiten algunos verbos, tenemos el ritmo más veloz y espontáneo.

Coherencia.

Podemos ver un texto coherente cuando a pesar de la ausencia de enlaces, de verbos, de párrafos que recogen la idea principal y las secundarias, tenemos un texto claro, breve, original, preciso, completo y correcto que interpretamos fácilmente.

La concordancia.

Es un medio gramatical de relación interna entre palabras. Existen dos clases de concordancia:

- ▣ Concordancia entre el sustantivo y adjetivo que consiste en la igualdad del género y el número de estas dos categorías gramaticales.

- ▣ Concordancia entre el verbo de una oración y el sustantivo. En este caso la igualdad debe ser de número y persona. Ejemplos: Salón amplio - Salones amplios - Casa limpia- Casas limpias.

La concordancia – casos especiales.

Si el adjetivo modifica a varios sustantivos singulares, concuerda con ellos en plural y tiene género masculino.

Ejemplo: Estos son un pez, un loro y una pantera muy lindos. Si los sustantivos nombran seres animados de diferente género, el adjetivo se usa en plural y en masculino. La secretaria, la dueña y el vendedor son consagrados en su trabajo.

Si el adjetivo modifica sustantivos sinónimos o que van unidos por las conjunciones o u, concuerda en género con el último sustantivo y se usa en singular.

Ejemplo: Tiene una pulmonía, una sinusitis y un catarro impresionante.

Cuando el adjetivo precede a dos o más sustantivos, se usa en número singular y tiene el género del sustantivo más próximo.

Ejemplo: Confío en su extraordinaria fuerza y valor.

En el caso de los adjetivos compuestos, sólo el segundo elemento concuerda con el sustantivo. Ejemplo:

La guerra ruso – japonesa.

El párrafo.

Es la parte de un escrito que se considera con unidad suficiente para poder separarlo mediante una pausa que se indica con el punto aparte. Aquí la unidad del texto escrito se desarrolla en determinada idea que presenta una información de manera organizada y coherente.

Tipos de Párrafos Normales.

- ▣ De excepción
- ▣ Funcionales
- ▣ Deductivos
- ▣ Inductivos
- ▣ Cronológicos
- ▣ Comparación
- ▣ De causa efecto
- ▣ Propósito

Normas ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación).

Cómo escribir un buen párrafo.

Cuando queremos expresar ideas, pero no sabemos cuándo parar o de qué forma seguir, acudimos a los elementos de enlace, partículas o expresiones que permiten la continuidad de ideas dentro de los párrafos.

- ▣ **Sucesión de la misma idea:** al principio, en segundo lugar, a continuación, por último.
- ▣ **Limitación:** pero, no obstante, con todo, sin embargo.
- ▣ **Exclusión:** por el contrario, antes bien.
- ▣ **Concesión (derecho a):** aunque, si bien, es cierto que.

▣ **Distribución:** bien (unos)... bien (otros).

▣ **Consecuencia:** por lo tanto, pues, luego, por consiguiente.

▣ **Continuidad:** pues bien, ahora bien, además, por otra parte, como decíamos.

Conectores (los más utilizados en documentos administrativos).

Para introducción de temas.

Apoyos o inicio de texto o discursos bueno, bien, vaya por delante, alguien se preguntará, me pregunto.

Para explicaciones sucesivas.

▣ **Adición:** (unión, agregación de ideas o progresión del texto) y más aún, incluso, asimismo, además, también, cabe añadir, después de, por otra parte, aún más, todavía más.

▣ **Advertencia:** mira, fíjate, observa, cuidado con, te pongo en antelación, piensa detenidamente.

▣ **Anáfora:**(repetición): sabía que..., también sabía que...; a veces habla y habla sin parar.

▣ **Aprobación:** (afirmación) sí, claro, bien, así es, por supuesto, en efecto, por descontado, desde luego.

▣ **Atenuación:** en cierto modo, hasta cierto punto, si acaso, siquiera.

- ▣ **Autocorrección:** mejor dicho, dicho de otro modo, quiero decir, o sea, más bien, deseo decir, esto es.

- ▣ **Causa:** así que, así pues, puesto que, pues, porque, la razón del hecho, esto tiene una explicación.

- ▣ **Comparación (semejanza):** de igual modo, como, de modo semejante, similarmente, asimismo, parecido a.

- ▣ **Concesión:** a pesar de todo, con todo (y con eso), aunque, por mucho que, pese a, si bien, por otro lado.

- ▣ **Consecuencia:** por tanto, por consiguiente, por eso, por lo cual, de ahí, de forma que, con que, total que.

- ▣ **Continuación:** a continuación, posteriormente, después, ahora bien, entonces, volviendo a lo anterior.

- ▣ **Contraste:** al contrario, pero, en cambio, no obstante, sin embargo, por el contrario, antes bien.

- ▣ **Corrección:** mejor dicho, quiero decir, más bien digo, en otros términos u otras palabras, dicho de otro modo.

- ▣ **Correlación:** ahora – luego, no sólo - sino también, aquí – allí, cerca – lejos, por un lado – por otro, antes – después.

- ▣ **Deixis (referencia deíctica):** dicho esto, de ahí que, a ello vamos, habla mucho, lo sabemos ya.

- ▣ **Digresión:** a propósito de lo dicho, al respecto, así también, aunque no venga a cuento, me viene a la mente.

- ▣ **Duda:** acaso, quizá(s), tal vez, ya veremos, no tengo claro, sería cuestión de, no tengo criterios para.
- ▣ **Ejemplificación:** por ejemplo, pongo por caso, así sucede en, es decir, pongamos por ejemplo, como.
- ▣ **Enumeración:** en primer lugar, en segundo; primero, segundo, luego, después, antes – ahora, después.
- ▣ **Evidencia:** claro, es evidente, ciertamente, está claro que, por supuesto, desde luego, no hay duda, sin duda.
- ▣ **Excepción (restricción):** si acaso, salvo, excepto, al menos, un caso excepcional, caso aparte, al margen.
- ▣ **Explicación:** Es decir, en otros términos, a saber, mejor dicho, o sea, esto es, o lo que es igual, en todo caso.
- ▣ **Expresión negativa:** Ni mucho menos, ni aun así, en absoluto, no, tampoco, ni hablar, nunca, jamás.
- ▣ **Generalización:** De cualquier modo, generalmente, en sentido amplio, en líneas generales, de todos modos.
- ▣ **Matización intensificadora:** Sobre todo, principalmente, más aún, es más, aún más, de sumo interés.
- ▣ **Precisión:** En rigor, más exactamente, es más, en realidad, esencialmente, exactamente, claramente.

▣ **Puntualización:** Estrictamente, ahora, aquí, en este instante o lugar, precisamente ahora, ahora pues.

▣ **Relación espacial:** Aquí, allí, abajo, aliado, encima, arriba, en medio, a la derecha, al fondo, a la izquierda.

▣ **Relación temporal:** Ahora, antes, luego, más tarde, finalmente, en cuanto, después, a continuación.

▣ **Relación temática:** en cuanto a, con respecto a, en relación a, por lo que se refiere a, a propósito de.

▣ **Relación de transición:** Por otro lado, en otro orden de cosas, pasando a otro asunto, además, siguiendo.

Para conclusiones.

▣ **Formas de conclusión:** en consecuencia, a fin de cuentas, en última instancia, resumiendo.

▣ **Cierre de discurso o texto:** en definitiva, por fin, en suma, en resumen, finalmente, terminando, en breve.

La acentuación y la puntuación.

Llamamos acento a la mayor intensidad con que pronunciamos una determinada sílaba de una palabra. Esa sílaba, llamada sílaba tónica (que puede ir señalada con la tilde (´), se destaca respecto a las demás sílabas de la palabra.

Reglas generales de acentuación.

Las palabras agudas llevan tilde cuando acaban en vocal, en n o en s: conté, camión, detrás.

Las palabras llanas o graves llevan tilde cuando acaban en consonante distinta de n o s: lápiz, dócil, azúcar.

Las palabras esdrújulas llevan siempre tilde: pómulo, antídoto, película.

Diptongos, triptongos e hiatos.

Los diptongos y triptongos sólo llevan tilde cuando así lo exigen las normas generales de acentuación. En caso de que lleven tilde, ésta se sitúa sobre la vocal abierta (a, e, o): náufrago, compráis, cambiéis. Si las dos vocales del diptongo son cerradas (i, u), la tilde recae sobre la segunda vocal: incluí, cuídame.

Siguen las reglas generales de acentuación las palabras que llevan hiatos formados por vocal abierta + vocal abierta: poético, capea.

Llevar siempre tilde sobre la vocal cerrada las palabras que tienen hiato formado por vocal abierta + vocal cerrada tónica, o viceversa: desvía, Raúl, prohíbo.

Acentuación diacrítica.

Como regla general, los monosílabos no se acentúan, salvo que puedan confundirse con otra palabra que se escribe igual.

La acentuación o tilde diacrítica es aquella que permite distinguirlos. Éstas son algunas de las palabras que pueden llevar tilde diacrítica:

Sin tilde	Con tilde
el Artículo: Busco el libro.	él Pronombre personal: Él es mi hermano.
mi, tu Posesivo: Mi coche. Tu lápiz.	mí, tú Pronombre personal: Está ante mí. Cómpralo tú.
te Pronombre personal: Te le dije.	té Sustantivo: me gusta el té.
se Pronombre personal: Se ríe.	sé Verbo saber: Ya lo sé. Verbo ser: Sé bueno.
si Expresa condición: Si lo ves, llámame.	sí Adverbio de afirmación: Contestó que sí.
de Preposición: La Casa de Ana.	dé Verbo dar: Dé usted gracias.
mas Conjunción: Equivale a pero: Lo intentaré, más no creo que vaya.	más Adverbio de cantidad: No hables más.
un Conjunción. Equivale a incluso. Aun así, no lo quiero.	aún Adverbio. Equivale a todavía. Aún no lo tengo.
que, cual, quien, cuan, cuanto, cuando, donde, como Enunciativos: Quiero que me escuches. Lo diré cuando lo sepa.	qué, cuál, quién, cuán, cuánto, cuándo, dónde, cómo Interrogativos o exclamativos: ¿Por qué, cuándo, dónde lo has dejado?

Fuente: Libro Uso de las Reglas Ortográficas
De Hernán Rodríguez Castelo.

El punto (.)

El punto es el signo de mayor importancia estructural, es la barrera que separa oraciones. Se usa para cerrar un periodo con sentido completo.

Si cierra una oración se denomina punto y seguido; si indica el fin de un párrafo, punto y aparte; y el punto final señala el final de un escrito.

Sirve también para indicar que un grupo de letras está siendo utilizado como abreviatura: Ilmo. Sr. (Ilustrísimo señor).

La coma (,)

La coma se emplea en los siguientes casos:

- Para marcar la pausa que separa los miembros de una oración compuesta: Me gustan todos, aunque prefiero el azul.
- Para separar los diferentes términos de una enumeración cuando no van unidos por las conjunciones y, ni, o: Visité Málaga, Granada y Sevilla.
- Para limitar una aclaración inserta en el discurso: El día dos, pasado mañana, es lunes.
- Para señalar la omisión de una forma verbal: Yo estudio aquí, y mi hermana, en Salamanca.
- Tras el miembro que se anticipa al invertir el orden de una oración, poniendo en primer término expresiones de carácter circunstancial: Siempre que voy a verte, has salido.
- Con los vocativos: Dime, Alberto, lo que está pasando.
- Antes y después de las locuciones es decir, sin embargo, etcétera, cuando van intercaladas en el discurso: Federico, es decir, mi cuñado, es médico.

Uso del guión (-)

Se utiliza el guión en los siguientes casos:

- ▣ Para dividir una palabra al final de una línea.
- ▣ Para separar los miembros de un compuesto de nueva creación formado por dos adjetivos: teórico-práctico, contencioso-administrativo.
- ▣ Para separar los miembros de un compuesto formado por gentilicios, cuando se nombra una unión accidental o temporal: tratado franco-español.

Uso de la raya doble (⎯⎯)

La raya tiene doble longitud que el guión, y se emplea en estos casos:

En los diálogos, para introducir la intervención de cada personaje y delimitar las acotaciones y comentarios del narrador: -- Llegaré tarde esta noche dijo --.

Para encerrar una aclaración o un inciso cuyo sentido está escasamente relacionado con el sentido de la oración en que se inserta.

Uso del paréntesis ()

El paréntesis se utiliza para encerrar incisos, generalmente con menos relación con la oración en que se insertan que los que van entre rayas o datos aclaratorios, tales como fechas, nombre del autor de una cita, etcétera.

Uso de la admiración (;!)

La admiración es un signo doble que se emplea para encerrar enunciados exclamativos: ¡Qué sorpresa!, ¡Por Dios!.

Uso de la interrogación (¿?)

La interrogación también es un signo doble e indica que la oración contenida en él es una interrogativa directa. También se usa entre paréntesis para indicar que una fecha u otro dato no son seguros: Hipócrates (¿460 - 377? a. C.).

ESTRUCTURAS GRAMATICALES

Concepto.

Gramática es el estudio de las reglas y principios que regulan el uso del lenguaje. La gramática es parte del estudio general del lenguaje denominado lingüística. Clásicamente el estudio de la lengua se divide en cuatro partes:

- **Nivel fonético-fonológico:** Aspectos sonoros: vocales, consonantes, acento y entonación, etc.
- **Nivel sintáctico-morfológico:** Variaciones o accidentes de los vocablos: género, número, persona, caso, grado, tiempo, modo, etc.
- **Nivel léxico-semántico:** Significaciones, connotación y denotación.
- **Nivel pragmático:** Representación de los elementos sonoros: letras, signos de puntuación, etc.

A veces se restringe el uso del término gramática a las reglas y principios que definen el segundo de estos niveles. Sin embargo, la separación de los niveles

no es totalmente nítida porque ciertas reglas gramaticales se realizan en el nivel fonético-fonológico e igualmente existen parámetros o criterios semánticos que sirven para decidir cuándo una determinada construcción es agramatical.

- La estructura gramatical es la forma en que las palabras se unen y se cambian para formar oraciones y expresar diferentes significados.
- La lengua humana tiene una estructura gramatical en la que las unidades fónicas hacen referentes a la expresión y le dan un sentido al habla.
- Se refiere a las relaciones y funciones de los componentes de la oración. Su dominio se constituye en una habilidad que incide directamente en la comprensión y expresión del lenguaje hablado y escrito.

La gramática runashimi.

Por su parte la gramática runashimi es dinámica y como tal está en constante actualización, en función de los pueblos andinos.

No se pueden introducir reglas dogmáticas e intangibles, toda vez que en el hablar ordinario, la gente introduce los cambios, la misma que se debe adecuar a la realidad actual.

La gramática se divide en:

Morfología: Que es el estudio de la palabra en forma aislada, estudia las propiedades y accidentes de las palabras y la relación de una con otra.

Morfema: Son las unidades mínimas portadoras de significado. Un morfema puede ser una palabra, pero también un prefijo o un sufijo. Por ejemplo, en la palabra coexistir hay dos morfemas co y existir.

Las palabras y los morfemas se clasifican según el papel que tengan en la oración. Las clases de morfemas se corresponden con las categorías léxicas (como nombres y verbos) pero también con prefijos, sufijos y otros elementos.

Los distintos tipos de palabras forman sintagmas que a su vez se combinan para formar unidades mayores, como oraciones y párrafos

Sintaxis: estudia la función y el ordenamiento de las palabras en la oración y las frases.

Prosodia: es el estudio de la correcta pronunciación y acentuación de las palabras, en el conjunto del idioma. Estudia los signos o letras que se componen de signo grafía.

Conclusión.

La estructura gramatical es muy fácil de entender, es simplemente cuando las palabras se unen y forman una frase para formar oraciones y expresar diferentes puntos de vista.

<http://biblioteca-digital.ucecentral.cl/documentos/libros/lintegrado/estructuras.html>

CAPÍTULO V

POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA LA REDACCIÓN DE

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Políticas y procedimientos de los documentos.

Son los documentos escritos que se utilizan para informar los criterios generales que sirven para orientar la toma de decisiones.

Las políticas expresan orientaciones o directrices que deberán regir, en primera instancia, la actuación o comportamiento de un miembro de una comunidad o entidad en un asunto o campo determinado.

Un procedimiento expresa el método básico para ejecutar o realizar tareas específicas.

Como una de las políticas institucionales, toda institución, tiene como propósito, implementar normas y procedimientos para la redacción de documentos administrativos, proporcionando un instrumento Técnico – Administrativo que norme los procesos de redacción de documentos con uniformidad, contenido y presentación, de tal manera que éstos se elaboren en forma clara, sencilla y comprensible, optimizando el cumplimiento, la organización y el funcionamiento de las secciones que pertenecen a toda institución.

La aspiración fundamental es que este Manual se convierta en un instrumento útil de orientación e información para la elaboración adecuada de un documento oficial administrativo.

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales reguladas por las leyes.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) para dar a conocer un mensaje.

La comunicación requiere de un receptor con habilidades para decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

Se debe tomar en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar los objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas.

Los psicólogos insisten en que la educación emocional es imprescindible para facilitar actitudes positivas ante la vida, que permiten el desarrollo de habilidades sociales, estimulan la empatía y favorecen actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones. La intención es promover el bienestar social.

La comunicación ha cambiado considerablemente en las últimas décadas, debido a las posibilidades que ofrece Internet, a través del contacto presencial virtual. En los años 90 y principios de la década del 2000 las aplicaciones de chat constituían el medio más usado, y en muchos aspectos resultaba más práctico que el teléfono, especialmente para conversaciones largas e interrumpidas frecuentemente.

Hoy, la mayoría de la gente vive con el modelo “siempre conectados”, que consiste en un acceso transparente a los servicios de comunicación e información, sin necesidad de ejecutar programas, y con un nivel muy alto de compatibilidad entre los diferentes tipos de datos, para minimizar el trabajo por parte del usuario.

Un Smartphone es capaz de mantenerse permanentemente conectado a una lista de contactos, de decodificar un mensaje de texto para encontrar números de teléfono y ofrecer la posibilidad de agendarlos automáticamente o direcciones de Internet para poder acceder a ellas con sólo tocarlas, de realizar llamadas con vídeo, entre otras.

La tecnología es inimaginable para los consumidores, ha abierto puertas a un nivel de comunicación muy sofisticado. Tiene consecuencias positivas y negativas, según se aproveche.

Es positivo porque es posible compartir conocimientos con las demás personas, sea del tema que se hable, enviando enlaces de fotografías, o de geografía utilizando mapas interactivos como referencia, o de idiomas haciendo uso de las herramientas de estudio presentes en Internet, tales como diccionarios y foros de consulta.

Los negativos, giran en torno a un uso desmedido de la tecnología y con el mero objetivo de pasar el tiempo, desaprovechando los recursos que ofrece y dejando de lado el contacto con otros seres vivos.

CAPÍTULO VI

LAS RELACIONES HUMANAS

¿Que son las Relaciones Humanas?

Es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo. Estudia cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, para satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales.

Definiciones:

- ▣ Llevarse Bien con los Demás.
- ▣ Amar al Prójimo.
- ▣ Manifestar Aprecio por la Gente.

Una de sus definiciones más aceptadas dice:

Según Dalton Marie, cada grupo tiene sus propias metas y habilidades, pero al pasar tiene que estar dispuesto a dejar espacio para que el otro pueda crecer y tener éxito”.

El término Relaciones Humanas en su sentido más amplio abarca todo tipo de interacción entre la gente, sus conflictos, esfuerzos cooperativos y relaciones grupales.

Para un líder resulta de mucha importancia la habilidad de comunicarse a través de la práctica de las relaciones humanas. El término Relaciones Humanas se aplica a la interacción de las personas en todos los tipos de empresas.

¿Qué permiten las Relaciones Humanas?

Aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz considerando las diferencias individuales, disminuyendo los conflictos usando el entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vista de los otros reduciendo las divergencias y conflictos, crean un ambiente armonioso con la comunicación.

Importancia de las Relaciones Humanas.

Numerosas necesidades del hombre solo pueden ser satisfechas con otros, por otros y ante otros. En razón a que el hombre no es autosuficiente, precisa de los demás para obtener abrigo, alimento, protección.

Para que una sociedad pueda funcionar, deben interrelacionarse y concentrarse en las tareas para las que cada ser humano es más apto.

Factores negativos que impiden las Relaciones Humanas.

- **No controlar las emociones desagradables:** Es cuando mostramos mal humor, odio.
- **Agresión:** Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de la frustración.
- **Fijación:** Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.
- **Terquedad:** Negarse a aceptar las opiniones ajenas y a no aceptar las equivocaciones.

- **Represión:** Negarse a comunicarse con los demás, a aceptar opiniones y consejos.

- **Aislamiento:** Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.

- **Fantasías:** Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.

- **Sentimiento de Superioridad o Inferioridad:** Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O infravalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias

Condiciones de las Relaciones Humanas.

Apertura.

Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás y los nuestros debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores etc.

Es primordial mantener nuestra opinión frente a las divergentes sin herir la sensibilidad de la otra persona.

Sensibilidad.

Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros. A esto se suma las relaciones humanas en el lugar de trabajo.

Sociabilidad.

Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.

Respeto a la Autoridad.

Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad, status de las personas en la institución de la que formamos parte y comprender el impacto que dicha jerarquía tiene sobre el comportamiento humano, incluido el nuestro.

Adaptación.

Prever y aceptar las consecuencias de las medidas prácticas que toma la empresa ante determinadas situaciones.

Objetividad.

Comprender que mantener relaciones humanas no tiene nada que ver con la intención de hacer feliz a todos o endulzar la cruda realidad.

Clasificación de las Relaciones Humanas.

Relaciones Primarias: Se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas.

Relaciones Secundarias: Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.

CAPÍTULO VII

LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS

Introducción.

Según NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda, (2005, en la redacción de documentos es importante un buen manejo y conocimiento de la redacción y ortografía.

La ortografía no se dedica exclusivamente a determinar el empleo correcto de las palabras y letras sino también de acentos, mayúsculas, minúsculas y la posibilidad de distinguir cuándo y dónde utilizar las diferentes reglas fundamentales.

Objetivos.

Objetivo General.

Lograr un buen manejo de las herramientas prácticas necesarias para mejorar la redacción y la ortografía, de tal manera que se descubra la importancia de una eficiente comunicación escrita que conlleva a aumentar la productividad, la eficiencia y el éxito en la gestión secretarial.

Objetivos específicos.

- Conocer las reglas básicas de la redacción de documentos.

- Adquirir habilidades en el manejo de la ortografía.

Expresión escrita.

La expresión escrita es una de las llamadas destrezas lingüísticas, que se refiere a la producción del lenguaje escrito. La expresión escrita se sirve primordialmente del lenguaje verbal.

Etapas de expresión escrita.

- ▣ Análisis de la situación de comunicación
- ▣ Producción en ideas.
- ▣ Organización de las ideas.
- ▣ Búsqueda de información.
- ▣ Redacción de un borrador.
- ▣ Revisión de reestructuración y corrección.
- ▣ Redacción definitiva.
- ▣ Últimos retoques.

Expresión oral.

Es el conjunto de técnicas e instrumentos que determinan las pautas generales a seguirse para comunicarse oralmente con efectividad; es la forma de expresar, sin barreras, lo que se piensa.

Aspectos importantes.

La expresión oral está conformada por 9 cualidades: Voz, Postura, Mirada, Dicción, Estructura del mensaje, Vocabulario, Gestos, Cuerpo, Fluidez, Volumen, Ritmo, Claridad, Coherencia, Emotividad, Movimientos corporales y gesticulación, Vocabulario.

El lenguaje oral y el lenguaje escrito.

Diferencias.

Las concepciones teóricas el lenguaje tienden progresivamente a diferenciar el lenguaje escrito de la comunicación oral.

Cassany Daniel (2010), plantea las diferencias contextuales entre la comunicación escrita y la oral de la siguiente manera:

“La comunicación escrita se realiza a través del canal visual y permite – mediante la lectura- una trasmisión de información mayor que la que se produce oralmente, la comunicación oral se trasmite fundamentalmente por el canal auditivo.”

“El receptor de un texto oral percibe sucesivamente los sonidos que se encadenan en palabras y oraciones. En cambio, el receptor de un texto escrito tiene una percepción simultánea del texto como totalidad, de sus dimensiones, y eso le permite programar el tiempo que le demandará su lectura.”

La comunicación oral es espontánea e inmediata. Esto significa que el emisor, aunque pueda rectificar su emisión, no puede borrarla. Elabora y emite su mensaje de manera casi simultánea al momento en que es comprendido por el receptor. Por su parte, el receptor debe ir comprendiendo el mensaje a medida que éste es emitido.

La comunicación escrita presenta la peculiaridad de ser elaborada y diferida. El emisor puede revisar, corregir o rectificar su mensaje antes de que llegue al receptor, y sin que éste se percate de los cambios o rectificaciones que se han realizado en la producción del texto. A su vez, el receptor puede elegir los tiempos

que se tomará para leer el texto, puede volver a él cuantas veces quiera y puede ratificar o rectificar la comprensión del mismo.

La comunicación oral es efímera, no sólo porque el sonido es perceptible en forma momentánea y luego desaparece, sino también porque la memoria de los receptores y de los emisores es incapaz de recordar todo lo hablado.

La comunicación escrita, en cambio, es duradera, ya que las letras se inscriben en soportes materiales que permanecen en el tiempo. Esta permanencia les otorga a los textos escritos prestigio social y credibilidad, en tanto la inscripción material representa un registro inalterable y adquieren el valor de testimonio.

La comunicación verbal se apoya en códigos verbales como la entonación de la voz, los gestos, los movimientos corporales, la vestimenta, etcétera, mientras que las comunicaciones escritas no los utilizan y deben desarrollar recursos lingüísticos para transmitir estos significados.

Finalmente, la comunicación oral está acompañada por los contextos extraverbales necesarios para su comprensión: la situación comunicativa, las características del emisor y del receptor, el momento y el lugar en que se produce, que no necesitan ser explicitadas.

En cambio, los textos escritos suelen ser autónomos de los contextos específicos en que se encuentra el autor en el momento de escribirlos y el lector en el momento de leerlos.

Si es necesario para la comprensión textual, los autores de textos escritos deben crear verbalmente los contextos para que el lector pueda ubicarse.

Lenguaje oral	Lenguaje escrito
El mensaje es captado por medio del oído.	El mensaje es captado por medio de la vista.
Existe interacción entre el emisor y el receptor.	No hay retroalimentación del receptor del mensaje.
Comúnmente, el contenido del mensaje se refiere a temas generales.	En general, el contenido del mensaje, se refiere a temas específicos.
Es momentáneo, dura sólo un instante, en que es emitido.	Es duradero, se mantiene en un formato (libro, revista, etc.)
Es espontánea e inmediato y no puede ser borrado.	Puede ser corregido las veces que sea necesario.
El lenguaje es informar.	El lenguaje formal.
Se crea a partir del momento en que se desarrolla el acto comunicativo.	El creado es independiente del contexto.
Presencia de recursos no verbales: intensidad de la voz, ritmo, tono.	Presencia de recursos verbales: tipografía, títulos y subtítulos, signos de puntuación, organización de párrafos.
Utilización de vocabulario impreciso.	Utilización de vocabulario específico.
Es redundante, es decir el mensaje puede ser reiterativo y superfluo.	No es redundante, se entrega la información de una sola vez.
Se repinten continuamente las palabras utilizadas (léxico).	No hay repetición léxica muy evidente.
La información no está bien estructurada y es poco rigurosa.	La información está bien estructurada y tiene un orden lógico.
Uso de oraciones simples y cortas.	Uso de oraciones más complejas y largas.
Varía el orden de elementos de la oración.	El orden de las oraciones es más rígido.
Hay omisiones de palabras y frases inacabadas.	No hay omisiones de palabras, las palabras están completas.
Hay utilización de interjecciones, modismos, muletillas, etc.	Reticencia a la utilización de modismos, interjecciones, muletillas, etc.
Conlleva marcas dialectales (geográficas, sociales).	Neutraliza las marcas dialectales.
Entrega información emotiva de parte del emisor.	Entrega información referencial de parte del emisor.

Fuente: Libro Uso de las Reglas Ortográficas
De Hernán Rodríguez Castelo.

CLASES DE OFICIOS

Castelo Rodríguez, Hernán (2008), libro “Redacción de documentos”.

Distinguimos dos clases de oficios: simple y múltiple.

Oficio simple.

Usos. El oficio simple, también conocido como “oficio” se emplea para comunicar disposiciones, consultas, respuestas, remisión de documentos u objetos. Se utiliza también para realizar gestiones, presentar personas, participar en actividades, coordinar acciones, transcribir documentos y para proporcionar cualquier otra información a un solo destinatario.

Características.

- El oficio simple tiene un solo destinatario, que viene a ser la persona, dependencia o institución que se nomina en la parte llamada “destinatario”.
- Los datos del destinatario son escritos siguiendo el curso natural del mecanografiado del documento. O sea, que no se deja en blanco el espacio correspondiente al destinatario, como sucede en los oficios o memorandos múltiples.
- Lleva la palabra “oficio” o el código como denominación del documento.
- Usa con copia.
- e) Es mecanografiado con pocas copias; el original se remite al destinatario y las copias, a los que se indica en la “con copia”.

Estructuración según formatos.

Los oficios simples y múltiples se estructuran en base a formatos establecidos por cada institución.

Oficio múltiple.

El oficio múltiple se utiliza para comunicar disposiciones o cualquier otra información simultáneamente a varios destinatarios.

Características.

- El oficio múltiple tiene varios destinatarios, los que se mencionan o se hace referencia en la parte denominada “distribución”
- Todos ellos, por constituir tales, son tratados en igualdad de condiciones y asumen responsabilidades acorde con las funciones que desempeñan.
- En el código lleva “oficio múltiple” como nombre del documento y mantiene la misma numeración para todos los ejemplares.
- El espacio correspondiente al destinatario es dejado en blanco, con la única mención del tratamiento “señor” o “al” según formatos que se empleen.
- En los oficios múltiples de difusión interna, no es obligatorio completar este espacio, pero sí, en los de circulación externa.
- El espacio en blanco que corresponde a la parte conocida con el nombre de “destinatario” deberá comprender tantas líneas como espacios se requieran para identificar a quienes remitimos los ejemplares del oficio.

- El texto del oficio múltiple debe redactarse en tercera persona singular o sea que no debe decirse, por ejemplo, tengo el agrado de dirigirme a ustedes... sino tengo el agrado de dirigirme a usted... como si el oficio tuviera un solo destinatario.
- Usa distribución en lugar de “con copia”
- Por lo general es impreso en computadora.
- Si es tipado, el original queda para el archivo de la oficina remitente y se envían las copias. Si es impreso, una de las copias reemplaza al original y se guarda en el archivo respectivo

EL MEMORANDO

El memorando o memorándum es un escrito breve por el que se intercambia información entre diferentes departamentos de una organización para comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción o disposición.

También es utilizado para incluir una sanción o falta de un empleado.

Características:

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

Estructura

▣ Nombre(s) de a quien se dirige

▣ Nombre(s) del remitente(s)

▣ Fecha

▣ Asunto

▣ Escrito redactado brevemente.

▣ Firma(s)

Su redacción debe ser breve, clara y precisa; aun cuando en este tipo de comunicación no se acostumbra usar la despedida, hay ocasiones en que se debe utilizar para darle un toque personal y cortés al mensaje.

INFORME

Es un texto a través del cual se da cuenta de los avances realizados en un proyecto en particular. Por lo general, un informe va dirigido a quienes se ocupan de financiar el proyecto o lo dirigen, de este modo, es posible que se le realicen correcciones y modificaciones antes de que éste lleve a su etapa final.

Tiene características propias. Es claro y preciso y señalan el estado de avance que se ha alcanzado en un proyecto.

Características:

- Es redactado para un superior, como una obligación profesional del autor, y muy rara vez para otra persona; en muy pocos casos se redacta un informe para un público amplio.
- El contenido se ajusta a las exigencias de la institución y versa por lo general sobre un asunto técnico, hechos, investigaciones, estudios o labores realizadas por el informante.
- Se sustenta con fotografías, diagramas, gráficos, estadísticas, cuadros numéricos, documentos originales, anexos ilustrativos o demostrativos.
- Se estilo se ajusta a las conveniencias o costumbres establecidas por la práctica de cada caso (fórmula, frases, vocabulario), siendo preciso, claro correcto y completo.
- Los párrafos son cortos y concisos.
- El vocabulario es usual en la materia que se trata, y por ello resulta generalmente especializado, con neologismos, tecnicismos y aun barbarismos.
- Se utiliza la narración, la descripción, la exposición y la argumentación

Contenido

Varían mucho en cuanto a su extensión y estructura, de acuerdo con la práctica de la organización para lo cual son escritos:

- a) Propósito: (¿Para que?).
- b) Método o procedimiento: (¿Cómo?).

c) Hechos: (¿Qué?).

d) Análisis y discusión.

e) Conclusiones, recomendaciones o solicitudes: (¿Qué debe hacerse?).

Estructura

▣ Cubierta: Autor(es), Título, Lugar, Editorial, Año, Páginas.

▣ Tabla de Contenido: Sumario e índices.

▣ Cuerpo: Propósito - Método o procedimiento – Hechos – Análisis y discusión
– Conclusiones, recomendaciones o solicitud.

▣ Apéndices: Bibliografía. Ilustraciones, gráficos o todo otro material complementario.

Otros tipos de informes

▣ Informe formal

▣ Monografía.

▣ Tesis.

▣ Orales.

CIRCULAR

Es un documento que se utiliza de manera simultánea para dar a conocer disposiciones o diferentes asuntos internos.

Generalmente los temas a tratar son:

- ▣ Movimiento interno de los jefes de una institución.
- ▣ Los cambios de horario de trabajo.
- ▣ Nombramiento de comisiones encargadas de mejorar el movimiento interno de dependencia.
- ▣ Acuerdos y decisiones de la jerarquía.
- ▣ Los ascensos del personal que labora en una empresa, etc.


Este documento cumple su función con un trato vertical descendente y horizontal; es decir de una autoridad a un subordinado y también entre las personas del mismo nivel o rango.


Partes

- ▣ Numeración
- ▣ Fecha
- ▣ Destinatario
- ▣ Asunto

 Cuerpo o texto

 Despedida

 Firma y cargo

 Iniciales

GLOSARIO.

Actividad:	Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.
Alcance:	Ámbito aplicado de un manual, es decir, las áreas a las que involucra, puestos y actividades, así como lo que no aplica.
Análisis:	Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con el todo.
Áreas:	Aquellas en las que se desarrollan funciones derivadas directamente de las prestaciones de servicios para lo que están facultadas y fueron constituidas.
Atribución:	Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad administrativa mediante un instrumento jurídico o administrativo.
Autoridad:	Facultad de mando conferida a una institución o funcionario para que ejerza directamente o la delegue a subalternos. Existen dos tipos de autoridad formal; la “funcional”, que es la facultad de mando que ejercen varios funcionarios en un mismo grupo de trabajo, cada uno para funciones distintas y, la “lineal”, la cual es la facultad

	de mando que ejerce exclusivamente un funcionario en un grupo de trabajo.
Carga de trabajo:	La que se establece de acuerdo con las funciones que se desarrolla en el desempeño de un cargo específico y de acuerdo a los requerimientos exigidos para su ocupación.
Definiciones:	Listado alfabético de conceptos de aquellas palabras utilizadas en el documento o en la práctica diaria y que prestarse a confusión en virtud de que no siempre tienen la misma acepción o no son ampliamente conocidos. Las definiciones deberán ordenarse en forma alfabética y que se obligarán a incluir solo los términos que se presten a confusión.
Delegado de autoridad:	Acto de facultar a un subordinado para tomar decisiones, emitir instrucciones y hacer que se cumplan compartiendo la responsabilidad correspondiente.
Delegación de funciones:	Acto bilateral mediante el cual un superior jerárquico confiere funciones específicas y responsabilidades a un subalterno y, en algunos casos, otorga la autoridad que necesita cuando va a desempeñar tales funciones.
Dependencia:	En lo estructural, se refiere a una institución, departamento, sección o área.
Derogar:	Anulación parcial de algunos términos de un reglamento o ley anterior.

Nota:	Para el caso de los manuales administrativos, se utilizará este término cuando se hayan hecho modificaciones no sustanciales al manual original de acuerdo a las revisiones que de él hagan las autoridades correspondientes, sin que esto signifique la baja del documento.
Descripción de actividades:	Narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática el cómo se realizan una función o un aspecto de ella.
Diagrama de flujo:	Representación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trabajo determinado, el cual deberá iniciar con un verbo de acuerdo al siguiente ejemplo: recibe, envía, turna, procesa, etc.
Entrevista directa:	Consiste básicamente en reunirse con una o varias personas encargadas de determinados procedimientos y cuestionarios para obtener información. Este medio permite adquirir información más completa, puesto que el entrevistador, al tener una relación directa con el entrevistado puede, además de recibir respuestas, percibir actitudes.
Estructura orgánica:	Unidades administrativas que integran una dependencia y/o entidad, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna el Reglamento Orgánico Municipal.

Funciones:	Conjunto de actividades afines, a través de las cuales se alcanzará el desarrollo de los objetivos planteados.
Gramática runashimi:	Conjunto de reglas dogmáticas e intangibles de los pueblos andinos, adecuados a la realidad actual.
Índice:	Apartado localizado inmediatamente después de la portada y en donde se presenta de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual.
Introducción:	Apartado del manual que contempla en forma de presentación, la naturaleza y características del documento, entregado al usuario una síntesis de su origen, estructura y contenido, así como su utilidad, fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de su uso, quién, cómo y cuándo, hará las revisiones y actualizaciones del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- CASTELO RODRÍGUEZ, Hernán, (2008). Libro El uso de las reglas ortográficas
- Constitución Política de la República del Ecuador (2008). Diccionario de la Real Academia de la Lengua.
- CASTELO RODRÍGUEZ, Hernán, (2008). Libro El uso de las reglas ortográficas.
- CURSO TELEDUC – MINSAL 2011 Formación de Tutores, Boero Araya, María Verónica.
- CASSANY, Daniel. (2006). Libro Describir el escribir.
- NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2005). Módulo de “Redacción de Documentos Administrativos”.
- Castelo Rodríguez, Hernán (2008), libro “Redacción de documentos”.

WEBGRAFÍA

- <http://biblioteca.digital.uccentral.cl/documentos/libros/lintegrado/est.html>