

Universidad Técnica Particular de Loja
 BIBLIOTECA GEI-28-1

Revisado el 2002-02-28

Valor \$ 1.00

N° Clasificación 2002 H868 SE.81




119-P003

651

Secretarías
 Correspondencia
 Consejo provincial de Loja

$$\frac{651.75}{651}$$

001111



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

“La documentación oficial generada por el H. Consejo Provincial de Loja en el período 1994 - 1995, y su relación con la labor de la secretaria”.

Tesis de grado previa a la obtención del Título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo.

AUTORAS:

Fanny Hoyos Ayala

Carmita Bury Caraguay

DIRECTOR:

Lic. Galo Guerrero Jiménez

LOJA - ECUADOR

1997



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

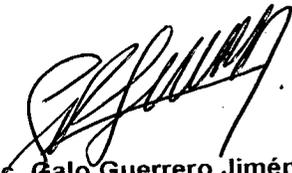
Septiembre, 2017

Lic. Galo Guerrero Jiménez

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

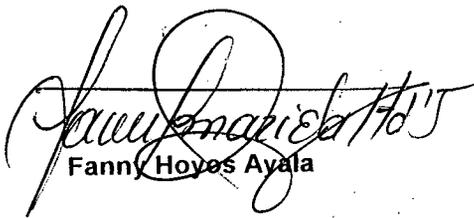
Que el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de licenciadas en Secretariado Ejecutivo, ha sido dirigido, supervisado y revisado en todas sus partes y cumple con los requisitos legales que exige la universidad. Por lo mismo queda autorizada su presentación.



Lic. Galo Guerrero Jiménez

AUTORÍA

La originalidad del presente trabajo, investigación, análisis, conclusiones y recomendaciones, son de exclusiva responsabilidad de sus autoras.


Fanny Hoyos Ayala


Carmita Bury

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento sincero a los directivos y profesores de la Universidad Técnica Particular de Loja que nos guiaron en nuestra formación y de manera muy especial al licenciado **Galo Guerrero Jiménez**, director de tesis, quien con sus sabios conocimientos y acertada dirección, nos ha permitido culminar con éxito este trabajo de investigación.

Las autoras

DEDICATORIAS

A mi pequeña Arianita del Carmen y a mi esposo. Mi infinita gratitud a mi madrecita Carmen Eneida, a mi padre, hermanas y sobrinos.

Fanny Mariela

Con inmensa gratitud dedico este trabajo y este título a mis padres, a mi esposo, a mis hijos y a todos mis familiares, quienes permitieron mi superación, asumiendo juntamente conmigo esfuerzos, sacrificios, preocupaciones que fueron inevitables durante toda mi carrera.

Carmita

INTRODUCCIÓN

El entorno actual evoluciona constantemente. En este cambio se involucran lógicamente todas las organizaciones sociales que conforman la sociedad civil y las estructuras organizacionales y administrativas del Estado.

Las instituciones públicas, semipúblicas y privadas deben agregar o implementar las nuevas y modernas técnicas de dirección, administración, coordinación, planificación y evaluación en su estructura orgánico-funcional, que les permita cumplir con los objetivos y metas propuestas.

Actualmente las instituciones públicas adolecen de un problema técnico-administrativo en el proceso y desarrollo de sus actividades específicas, como es el desconocimiento de las funciones que cumple la secretaria en el nivel de apoyo institucional y la incorrecta utilización de la documentación oficial, generada por las entidades en el desenvolvimiento administrativo diario.

La secretaria en este contexto administrativo y organizacional desempeña un papel fundamental e importante. La secretaria es la persona que está día a día en contacto con los diferentes documentos de las instituciones públicas debe estar preparada para desempeñar su labor en el puesto que le corresponda. Es importante que a más de los conocimientos básicos de taquigrafía, mecanografía, ortografía, contabilidad y manejo de máquinas de oficina, posea aptitudes para el desarrollo de otras actividades como: buena redacción, conocimiento de los sistemas de archivo y relaciones humanas; estos conocimientos son fundamentales en una secretaria eficiente y eficaz.

El detectar esta problemática, nos motivó a plantear el tema sobre la documentación oficial generada por el H. Consejo Provincial de Loja en el período 1994 - 1995, y su relación con la labor de la secretaria. Al estar inmersas en el área a investigar, nuestro afán es dar un aporte técnico-administrativo, que sea acogido como material de consulta para colaborar con la labor que cumpla la secretaria; además consideramos que la investigación que proponemos realizar es de gran importancia y actualidad, especialmente si nuestro propósito es conocer el trabajo realizado por las secretarías en las instituciones públicas, como en el presente caso práctico del H. Consejo Provincial

de Loja, satisface los requerimientos institucionales y contribuye a optimizar los recursos y a conseguir la eficiencia administrativa.

Por otra parte, hemos visto la necesidad de realizar esta investigación que pueda de alguna manera aportar ideas con bases técnicamente sustentadas, para fortalecer los conocimientos de las secretarias que cumplen funciones de apoyo gerencial en las instituciones públicas, caso práctico en el H. Consejo Provincial de Loja.

En su primera parte realizaremos un diagnóstico institucional que comprenda: la reseña histórica, organización legal y administrativa, las funciones específicas ejercidas por las secretarias de cada dirección, departamento y sección del H. Consejo Provincial de Loja. La aptitud profesional de la secretaria, identificación con su trabajo relaciones interpersonales, relaciones humanas y los estudios de secretariado.

En el capítulo II efectuaremos el análisis de la documentación oficial generada en las direcciones y secciones del H. Consejo Provincial de Loja y comprende documentos oficiales, como: oficios, memorándums, solicitudes, certificados, convocatorias, etc.; además se hizo un estudio sobre las funciones que realizan las secretarias del H. Consejo Provincial de Loja y la utilización de las innovaciones tecnológicas en vigencia.

Se presenta en esta parte, en forma gráfica, la cuantificación de los datos obtenidos de las encuestas formuladas al personal de secretarias de la institución.

En el capítulo III se elabora una guía práctica para el mejor manejo de los documentos utilizados en el H. Consejo Provincial de Loja y se compendian temas importantes como: redacción, recomendaciones, ortografía, abreviaturas, tratamientos, modelos, etc. incluidos ejemplos prácticos.

De este trabajo se obtienen conclusiones y recomendaciones que esperamos se consideren para que el trabajo que diariamente se desarrolla en esta institución, sea eficiente, eficaz y efectivo y comprobaremos la hipótesis planteada en nuestro proyecto de investigación.



CAPÍTULO I

1.1 ORGANIZACIÓN DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA

1.1.1 Visión Histórica¹

Desde el 6 de marzo de 1945 la Constitución Política de la República estableció la implementación de los consejos provinciales en el país. Sobre la base de este sustento, todas las provincias del Ecuador, a excepción de Loja, habían logrado conformar e instalar sus Consejos Provinciales. Casi un año después, el 6 de febrero de 1946, se instala la sesión inaugural con los consejeros elegidos, con la finalidad de constituir el Consejo Provincial de Loja.

Al inicio de las labores del H. Consejo Provincial de Loja, sus actividades se regían por la Constitución del Estado, la Ley de Régimen Político y Administrativo y la Ley de Elecciones del año 1945. Al no contar con un ordenamiento legal a través de una ley de carácter especial que le conceda independencia en el orden económico, administrativo y financiero, la H. Cámara Provincial, el 30 de julio de 1947 aprueba el "Reglamento Interno del Consejo" que en sus partes principales determina:

El H. Consejo Provincial de Loja se compone de siete miembros.

- Los consejeros durarán dos años, y entrarán a desempeñar sus funciones el primero de diciembre, posterior a su elección.
- Después de instalado el Consejo se procederá a calificar los nombramientos de los consejeros por orden de elección Art. 92 de la Ley de Régimen Administrativo.

En las atribuciones y deberes del Consejo se establecen:

- Prestar servicios públicos interprovinciales, directamente o en colaboración con las demás autoridades.
- Realizar obras públicas de carácter provincial, especialmente las comprendidas en el Decreto del 7 de marzo de 1947.
- Coordinar la acción de los municipios de la provincia.
- Supervigilar el estado sanitario.
- Organizar y fomentar el turismo.

¹ H. Consejo Provincial de Loja, Diagnóstico Institucional, primera parte, Gráfica Cosmos - Loja, enero de 1996.



- Crear contribuciones de carácter provincial.
- Conocer en apelación de las resoluciones que los consejos cantonales diesen sobre calificación de los concejales.
- Informar al ministro de gobierno sobre la conveniencia o no de la creación de parroquias acordadas por los municipios.

Este fue su accionar, hasta que los consejos provinciales en el país se consolidan definitivamente, mediante la promulgación de su estatuto jurídico, a través de la **Ley de Régimen Provincial**, dada por la Comisión Legislativa Permanente el 24 de enero de 1969 y se puso en vigencia en la presidencia del Dr. José María Velasco Ibarra.

1.1.2 Organización interna de la institución.²

En la administración del Lic. Miguel Valarezo Sigcho, y actuando el Ing. Eduardo Armijos Gutiérrez como Prefecto Provincial de Loja (E), se aprueba el orgánico funcional y estructural del H. Consejo Provincial de Loja, en sesiones ordinarias del 9 y 16 de mayo de 1995, en primera y segunda, respectivamente. La función y estructura es como sigue:

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y LOS DIFERENTES NIVELES

Art. 1 La estructura orgánica del H. Consejo Provincial de Loja, está integrada por los siguientes niveles administrativos:

- 1) Nivel Legislativo-Directivo
- 2) Nivel Ejecutivo
- 3) Nivel Asesor
- 4) Nivel Auxiliar o de Apoyo
- 5) Nivel Operativo.

Art. 2 1) Nivel Legislativo-Directivo:

Es el nivel de jerarquía máxima del H. Consejo Provincial, constituido por el prefecto que lo preside con voz y voto directo dirimente y los siete consejeros provinciales con voz y voto.

² H. Consejo Provincial de Loja, "Reglamento Orgánico Funcional y Estructural", mayo de 1995.

2) Nivel Ejecutivo: Este nivel se encuentra conformado por:

- a) Prefectura Provincial
- b) Vicepresidencia
- c) Presidencia Ocasional

3) Nivel Asesor: Constituido por:

a) Comisiones:

- a.1) Especiales
- a.2) Permanentes

Comisiones Permanentes:

- Legislación y Redacción
- Municipalidad, Excusas y Calificaciones
- Educación Pública y Deportes
- Economía y Finanzas
- Obras Públicas, Vialidad y Vivienda Popular
- Cuestiones Sociales, Sanidad e Higiene.
- Coordinación, Fomento, Turismo y Propaganda.

b) Asesoría Jurídica

c) Dirección de Planificación

c.1) Sección Programación

c.1.1) Unidad de Evaluación y Estadística

c.2) Sección Estudio y Diseño

d) Auditoría Interna



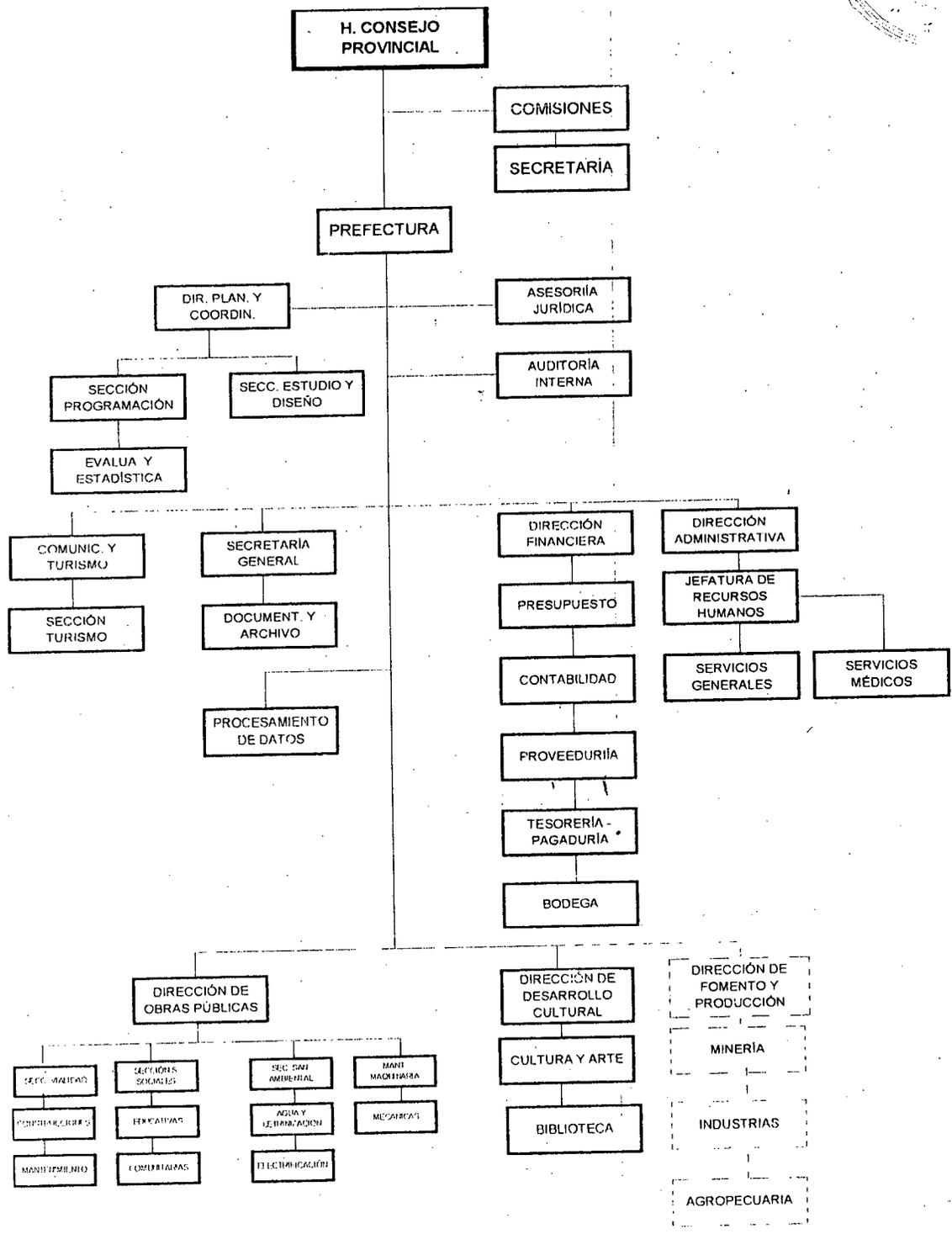
- 4) Nivel Auxiliar o de Apoyo; constituido por:
 - a) Secretaría General
 - a.1) Documentación y Archivo
 - b) Dirección de Comunicación y Turismo
 - b.1) Sección Turismo
 - c) Dirección Financiera
 - c.1) Sección de Presupuesto
 - c.2) Sección Contabilidad
 - c.3) Sección de Proveeduría y Cotización
 - c.4) Sección Tesorería-Pagaduría
 - c.5) Sección Bodega
 - d) Dirección Administrativa
 - d.1) Recursos Humanos
 - d.1.1) Servicios Médicos y de Bienestar Social
 - d.2) Servicios Generales
 - e) Unidad Procesamiento de Datos
- 5) Nivel Operativo; constituido por:
 - a) Dirección de Obras Públicas:
 - a.1) Sección de Vialidad
 - a.1.1) Construcciones
 - a.1.2) Mantenimiento
 - a.2) Sección de Servicios Sociales
 - a.2.1) Educativas
 - a.2.2) Comunitarias

- a.3) Sección de Saneamiento Ambiental
 - a.3.1) Agua y Letrinización
 - a.3.2) Electrificación
- a.4) Sección Mantenimiento y Maquinaria
 - a.4.1) Mecánica
- b) Dirección de Desarrollo Cultural:
 - b.1) Sección Cultura y Arte
 - b.2) Sección Biblioteca
- c) Dirección de Fomento y Producción:
 - c.1) Sección Minería
 - c.2) Sección Industrias
 - c.3) Sección Agropecuaria

La estructura orgánica de los niveles administrativos mencionados y su representación gráfica, se muestra en el siguiente organigrama estructural:



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA



----- Futura Creación

Art. 3 Los cinco niveles de la estructura orgánica tienen las siguientes definiciones:

- a) Nivel Legislativo-Directivo: Constituye el primer nivel jerárquico del H. Consejo Provincial de Loja, cuya función básica es la de legislar sobre la política que debe seguir la corporación; normar los procedimientos, dictar reglamentos, ordenanzas, resoluciones, etc.; y, decidir sobre los aspectos de mayor importancia de la entidad.
- b) Nivel Ejecutivo: Se constituye por la Prefectura Provincial y tiene a su cargo la determinación de la política institucional y la aprobación y ejecución de los planes y programas de trabajo de las unidades administrativas, el control y evaluación de sus resultados y representará oficial y legalmente al Consejo.
- c) Nivel Asesor: Le corresponde prestar asistencia técnica a los niveles Directivo, Ejecutivo, Auxiliar o de Apoyo y Operativo, formulando las sugerencias y recomendaciones requeridas en cuestiones de planeación, programación y proyección de actividades del organismo provincial; en materia legal; y, en asuntos de organización administrativa, con la finalidad de contribuir al adecuado funcionamiento de todos los niveles y unidades administrativas del Consejo Provincial.
- d) Nivel Auxiliar o de Apoyo: tiene a su cargo las actividades complementarias, para ofrecer ayuda material y de procedimientos o servicios internos a todos los niveles y unidades administrativas, a fin de que cumplan con sus funciones y la realización de objetivos institucionales.
- e) Nivel Operativo: Es de su competencia la ejecución y cumplimiento de los planes y programas presupuestarios, aprobados por el nivel Legislativo-Directivo del H. Consejo Provincial, al que está subordinado.

Además cumple con las políticas y objetivos del H. Consejo Provincial, en cada una de las ramas propias de la actividad provincial, en beneficio directo de las comunidades de los quince cantones de la Provincia de Loja.

1.1.3 Labor de la secretaria en la institución.³

En la actualidad se observa día a día un sinnúmero de aspectos modernos y de tipo social que hacen que las labores de la institución sean cada vez más complejas, resultando insuficiente la capacidad del personal para atender los diversos asuntos que son parte de la institución, es entonces cuando la presencia de la secretaria es imprescindible para ayudar al director o jefe a ejecutar una serie de actividades referentes a su cargo.

Debido a la trascendencia que tiene la labor secretarial en el desarrollo de las instituciones públicas, es preciso destacar que la secretaria posee cualidades elementales que la llevan a cumplir con una misión en forma profesional.

La secretaria desplegará un genuino interés por el trabajo y por los intereses de la institución, mostrando siempre una disposición espontánea para trabajar; será leal a los intereses, políticas y principios de la institución, irradiando simpatía y optimismo.

La secretaria como conocedora de los secretos de la institución, es una persona de absoluta confianza del jefe y de la entidad, pues ante ella se podrán tratar toda clase de asuntos confidenciales, proyectos y circunstancias críticas, con la plena seguridad de que todo lo escuchado sabrá manejarlo en forma estrictamente confidencial; también tendrá cuidado que el vocabulario que utilice deberá ser claro y fluido, es decir entendible, sin ostentaciones ni adornos, utilizando los términos técnicos de la institución y si el público no está habituado a estos términos, utilizará palabras comprensibles con la finalidad de evitar interpretaciones equívocas que pueden afectar a la institución y hasta costarle el puesto a la secretaria.

La secretaria ejecutiva es una persona con amplias esferas de actuación en la coordinación interna y externa de la sociedad y con una extensa función asesora, por lo que legalmente debe reunir las cualidades que se requieren para cualquier otro cargo, como son:

- Poseer facultad de síntesis antes de resolver un problema o centrarlo en sus dimensiones exactas.
- Facultad para armonizar los criterios con los diversos departamentos; es decir, poseer inteligencia, imaginación, resolución y autocontrol.

³ GARCIA, Angélica. La Secretaria y el uso de la documentación en instituciones públicas. Mecanografía de grado previa a la obtención del título de Secretaria Ejecutiva, 1992, página 2-5.



- La labor que realizan las secretarias de hoy, difieren mucho de la que realizan las secretarias en el pasado, pues para este puesto se requiere un alto grado de confidencialidad y formalidad; tener gran habilidad para las relaciones humanas, siendo indispensable para esto, poseer gran madurez, honestidad, tacto y diplomacia.

La función de la secretaria dentro de la institución pública está dirigida a:

- Tramitar oportunamente toda la documentación tanto interna como externa.
- Coordinar la labor de su departamento o los que tenga a su cargo, adoptando las decisiones pertinentes y preparando los informes oportunos.
- Velar por el cumplimiento de todas las disposiciones de las leyes y reglamentos respectivos.
- Atender al público con prontitud, respeto, educación, colaboración y servicio de recepción.
- Ejecutar, clasificar y archivar registros; así como tomar dictados a gran velocidad y transcribirlos igualmente.
- Mantener informado a su superior de los asuntos que haya que examinarse y actividades a realizar.
- Organizar conferencias y reuniones.
- Preocuparse por el equipamiento de la oficina y participar en la valoración y selección de algunos sistemas de automatización e información.
- Informar a los funcionarios y al público, respecto de los trámites de los documentos internos y externos.
- Implementar normas y procedimientos, de conformidad con las técnicas modernas de documentación y archivo.

En fin la labor de la secretaria en la institución pública es muy extensa, por cuanto estos organismos del estado tienen una amplia cobertura; ella irá evolucionando en sus conocimientos hasta convertirse en experta conocedora de la administración.

1.1.4 La secretaria y la importancia en el conocimiento de los documentos de uso más frecuente.

En toda institución pública, la generación de documentos constituye el principal medio de comunicación y presentación. Los documentos son la memoria de la institución, esta

condición se da debido a los datos que contienen impresos en su interior, o sea la referencia y detalle de cualquier asunto que guarda cada uno de ellos.

Toda actividad o hecho sucedido en el transcurso diario de la vida institucional queda grabado en los documentos, siendo la documentación el elemento clave para realizar cualquier gestión.

Por esto es necesario que la secretaria de una institución pública, como eje central de la misma, tenga un conocimiento general sobre los diversos documentos que llevará en su labor diaria, manteniendo al día la documentación, que será oportuna y precisa, ya que de esto depende que la institución prospere o no, pues a diario las instituciones tienen contacto con otras entidades o personas dentro o fuera de la localidad en la que despliegan su accionar.

La secretaria como persona encargada de redactar o llevar los distintos documentos, deberá tener un claro concepto y entendimiento de la documentación que se utiliza en la institución pública y el nombre que toma esta documentación, así:

El conjunto de documentos (oficios, memorandos, informes, circulares, etc.) que se originan en las dependencias del estado, departamentos gubernamentales o institucionales de carácter público como son: concejos cantonales, consejos provinciales, universidades, colegios, etc., toman el nombre de CORRESPONDENCIA O DOCUMENTACION OFICIAL, y sirven como medios de comunicación entre dichas dependencias o entre éstas y el público.

Así mismo, la secretaria debe estar al tanto de todos los medios de comunicación modernos para su aplicación, obteniendo un intercambio favorable; además la secretaria está obligada a desarrollar habilidades para la redacción de los diversos documentos y a cuidar de los distintos aspectos técnicos de los mismos, como son: estética, ortografía y mecanografía.

En lo que se refiere a la estética, la secretaria deberá esmerarse cada día, ya que algo que carece de estética no causa buena impresión, pues en muchos casos solo basta la presentación de un documento para darle el valor que se merece, constituyendo el crédito y personalidad que toda institución desea poseer.

También la ortografía es uno de los aspectos más importantes de un documento, nos demuestra la clase de conocimientos y cultura de quien lo envía. Cada documento debe demostrar a sus destinatarios que la institución de donde procede es de primera línea; el material dictado o escrito a mano deberá convertirse en un documento mecanografiado

o impreso que comunique al lector además del mensaje verbal, otro visual, es decir reflejado en un formato correcto, esmero total, ausencia de errores y sintaxis irreprochable; debe expresar que en la institución desde los más altos ejecutivos hasta los empleados de menor jerarquía se preocupan por la calidad de su trabajo.

La secretaria es la responsable de que los documentos estén correctamente escritos, no solo porque aquel que los lee va a censurar a quien los escribió, sino también a quien los firmó, es decir al jefe, perjudicando a toda la institución.

La correspondencia oficial es el mecanismo que hace que funcione la institución, una imagen puede valer por mil palabras; sin la habilidad de la secretaria para recibir información, transcribir la palabra hablada o escrita y producir documentos eficaces y perfectos, las relaciones oficiales se debilitarían y el progreso llegaría a detenerse.

Los documentos generalmente se dividen en:

1. **Documentos de posición o estáticos:** son los documentos que permanecen sin movimiento, es decir los departamentos o secciones en los que se elaboran, por lo general sirven para anotaciones o consultas internas, ejemplo: registros, libros, tarjetas de control, etc..
2. **Documentos de relación o dinámicos:** como su nombre lo indica son los que se movilizan dentro o fuera de la institución. Estos pueden ser internos y externos.
 - a) Internos, que circulan dentro de la institución entre los diferentes departamentos o secciones, ejemplo: memorandos, informes, órdenes.
 - b) Externos, que permiten intercambiar información con terceras personas, sean éstas naturales o jurídicas, ejemplo: oficios, telex, fax, contratos, facturas, etc..

1.2 APTITUD PROFESIONAL DE LA SECRETARIA

1.2.1 Identificación con su trabajo.⁴

Una buena secretaria, aunque tenga cualidades innatas, no cumplirá a cabalidad sus funciones si no logra identificarse plenamente con su trabajo, es decir, si no hace propios los objetivos de su empresa y de su jefe. Esta identificación se expresa en

⁴ Manual del curso Técnicas para Secretarías Ejecutivas, diciembre de 1990, páginas 27-28.

todos los actos de su trabajo; desde los más simples hasta los más complejos que son aquellos en los que representa a su jefe y proyecta la imagen de la empresa.

La identificación con el trabajo y el cumplimiento estricto de sus múltiples funciones exige de la secretaria ciertas cualidades personales y conocimientos profesionales que cualquier jefe valora por encima de otras consideraciones, como: paciencia, control, memoria, iniciativa, responsabilidad, honestidad, puntualidad, capacidad de trabajo; puestas en todo momento de manifiesto a través de su actividad profesional.

Para que una secretaria pueda identificarse plenamente con una institución, es necesario que lleve a cabo una adecuada preparación y una permanente actualización de sus conocimientos, indispensables para una verdadera superación profesional.

La multiplicidad de funciones que desempeña la secretaria en una institución la obligan a poseer una serie de aptitudes, que están ejercitando continuamente.

1.2.2 Relaciones interpersonales

La comunicación es el intercambio de ideas, mensajes o información mediante señales o palabras habladas o escritas. Toda profesión requiere cierta capacidad para la comunicación y muy especialmente la de las secretarias, pues una parte muy importante de su trabajo consiste en manipular comunicaciones, ya sea en forma verbal o escrita.

Para hablar bien hay que dominar el idioma, tener una buena dicción y contar con la confianza necesaria para decir lo preciso en el momento adecuado, a esta forma de comunicarnos damos el nombre de **lenguaje oral**.

Las señales que se utilizan para comunicarse sin palabras conforman el denominado **lenguaje corporal**. Mediante la postura y los gestos comunicamos constantemente una serie de actitudes y emociones, entre ellas, el orgullo, el enfado, la hostilidad, el miedo, la confianza (o la inseguridad) y el hecho de estar a la defensiva.

EL LENGUAJE CORPORAL Y LOS MENSAJES QUE COMUNICA⁵

ACTITUD NEGATIVA / AFECTACIÓN /
GESTO / POSTURA

MENSAJE NEGATIVO / IMPRESIÓN //
COMUNICADA

brazos cruzados

inseguridad, actitud defensiva

jugar constantemente con las

nerviosismo

manos, los anillos

morderse las uñas

engaño, nerviosismo e inseguridad
general

cruzar las piernas, levantarse

actitud provocativa

levemente el ruedo de la falda

y jugar con el pelo

no mirar a los ojos

falta de interés en la otra persona, en la
conversación o en las instrucciones
impartidas; engaño

postura desgarbada

aburrimiento, pereza, falta de interés en el
trabajo o en la conversación

taparse la boca al hablar, sobre

miedo

todo durante una reunión

trabajar oyendo música en la radio

total desinterés por el trabajo
y responsabilidades

⁵ VARIOS autores, Manual de la Secretaria Moderna, Tomo 1, Editorial Grijalbo, S.A., México D.F., 1986.

*ACTITUD POSITIVA / GESTO /
POSTURA*

brazos distendidos, a los lados
del cuerpo o a la espalda

repetido contacto ocular con el
interlocutor

actitud erguida (no tensa), de
pie, al andar o al sentarse

*MENSAJE POSITIVO / IMPRESIÓN
COMUNICADA*

tranquilidad, confianza, apertura a los
demás

interés por la otra persona, la
conversación o las instrucciones
impartidas, sinceridad

energía, control, seguridad

1.2.3 Relaciones humanas

Tratar con otras personas es parte esencial del trabajo de una secretaria. El contacto personal con los visitantes, los otros empleados y los clientes debe ser siempre agradable y profesional. La persona que atiende al público representa a su institución y tiene a menudo en sus manos la imagen de la organización. La secretaria debe recordar que para todo el que venga de fuera, ella es la institución.

Por otra parte las **relaciones con el jefe** son muy importantes para una secretaria, ya que su influencia será determinante para el futuro laboral.

La confianza es otro factor importante en el establecimiento de una buena relación con el jefe. Muchos ejecutivos trabajan bajo fuertes presiones y suelen consultar a sus secretarías acerca de asuntos confidenciales, especialmente si demuestran tener buen juicio.

La habilidad para la relaciones humanas es muy importante en un cargo de secretaria, para desempeñarlo con eficacia son esenciales la madurez, honestidad, tacto y diplomacia.

1.2.4 Los estudios de secretariado

La carrera profesional de secretariado, concursos y estudios sistematizados y sometidos a una adecuada organización académica, es muy reciente. Desde hace muchas décadas existen estudios de comercio y contabilidad, pero ellos no se ajustan, salvo en algunas materias comunes, a las verdaderas necesidades de secretariado. Pasaron muchos años

antes de que las autoridades docentes advirtiesen la peculiaridad de esta profesión y, la especialización de cursos concretos y especializados. Hoy ya existen, y puede dar una idea de su importancia y complejidad el hecho de que puedan llegar a durar cinco años, o sea igual que algunas carreras universitarias con una larga tradición.

Los inicios de secretariado hay que buscarlos muchos años atrás, cuando algunos institutos de enseñanza privados advierten el cambio que se produce a nivel empresarial e institucional. Así, surgen los primeros cursos de mecanografía y taquigrafía. Entonces, a una buena secretaria se le exigía, sobre todo, que fuese capaz de escribir a máquina determinado número de palabras por minuto, que reprodujese taquigráficamente las cartas que le dictaba su jefe, que llevase ordenadamente la agenda de éste y el archivo de la correspondencia. En general, las funciones y obligaciones no estaban bien determinadas, y los servicios estrictamente empresariales coexistían con otros tipos de personal que se prestaban a los directivos de la compañía: pedir hora para la peluquería, preparar el café o pasar a máquina una carta particular.⁶

La verdadera profesionalización y la adquisición de otros conocimientos necesarios se fue produciendo gradualmente, con la práctica del trabajo diario.

Debido a la complejidad de algunas instituciones, las secretarías para conseguir o mantener el trabajo debieron incorporar nuevos conocimientos y tareas: idiomas, fundamentos de derecho, de finanzas y de economía, técnicas administrativas y comerciales, gestiones antes organismos públicos y privados, dominio de las nuevas máquinas de oficinas que se lanzaban al mercado, relaciones humanas y públicas, nociones de publicidad, etc.

El cargo de secretaria comienza a estar ligado, más que a la colaboración personal de un jefe, al cumplimiento de una función específica encomendada a un equipo de trabajo o a un departamento de la institución, entonces, las profesionales de esta actividad son menos secretarías de un determinado señor, pero lo son cada vez más de una tarea concreta.

⁶ McMILLAN, Elizabeth. La Secretaria Moderna, Volumen II, Instituto Parramon Ediciones S.A., España, 1982, pág. 33.

CAPÍTULO II

2.1 DIAGNOSTICO DE LA DOCUMENTACIÓN OFICIAL GENERADA EN LAS DIRECCIONES DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA.

Este capítulo está dedicado a realizar un diagnóstico de la documentación generada en las direcciones del H. Consejo Provincial de Loja en el período 1994-1995; una vez que hemos realizado la revisión de los archivos podemos decir, en general, que es la misma que se utiliza en cualquier institución pública, aunque existen documentos y formularios propios de esta entidad.

Consideramos primordial analizar únicamente la documentación de uso diario tales como: oficios, memorandos, informes, circulares, fax, contratos y formularios.

Estos documentos son modelos de las direcciones y secciones del H. Consejo Provincial de Loja; con estos se puede tener una visión clara de los conocimientos, estética y redacción de la documentación propias de la institución, así como de la redacción o similitud con documentos de otras instituciones públicas.

Todo documento es elaborado en original y dos copias, dependiendo además de la dirección o sección y al trámite que este va a ser sometido. El papel que se utiliza es membretado con el distintivo de cada dirección y sección.

De la encuesta planteada al personal de secretaría de la institución provincial y luego de un breve estudio, hemos llegado a determinar que el personal que labora en esta área es completamente ajeno a la profesión de secretaría, consecuentemente la labor que realizan es poco satisfactoria a los intereses institucionales; esto será demostrado con el análisis que efectuaremos a la documentación de las direcciones del H. Consejo Provincial de Loja.

2.1.1 Documentos oficiales

Como en toda institución de carácter público, la documentación oficial es variada y con bastante fluidez, ésta nos permitirá tener una visión pormenorizada de su elaboración. Para realizar la evaluación propuesta de la documentación, procederemos a obtener información de los archivos de cada una de las direcciones que conforman el H. Consejo Provincial de Loja.

La utilización de documentos, a excepción del oficio, en cada dirección es variada, indicando en igual forma que el memorando es poco usual; en cuanto hace referencia a convocatorias, actas, telex, fax, estos documentos se originan en la secretaría general, estimando que esto se debe a que los equipos están concentrados en esta sección;

referente a los convenios y contratos, son elaborados en la dirección de asesoría jurídica y los informes son emitidos por todas las direcciones y secciones.

A continuación se hará una descripción de cada documento, con estricta aplicación a cómo se los elabora en cada dependencia de la institución.

El oficio

Este documento a pesar de que su uso es frecuente y en algunas oficinas de elaboración diaria, no es realizado en forma correcta, debido a la carencia de sus partes, mala distribución de espacios, uso indebido de la puntuación y aplicación de frases o iniciales que no forman parte del mismo.

De lo que hemos podido constatar la mayor parte de las instituciones públicas tienen su "lema institucional" y el H. Consejo Provincial de Loja no registra en sus comunicaciones ni documentos oficiales el lema. Del análisis efectuado, a los documentos se determina que no existe iniciativa en la elaboración de éstos, la invención en la redacción no es puesta en práctica y sólo se rigen a un modelo tipo de oficio, a continuación los ejemplos.

Ejemplo (Prefectura Provincial)

Oficio No. 03091- CPL

Loja, 19 Oct. 1995

Ingeniero

Armando Febres Vivanco

DIRECTOR DE OBRAS PUBLICAS

Presente.-

Adjunto al presente se dignará encontrar oficio Núm. 006 de fecha 19 de octubre del año en curso suscrito por el señor Lewis Mena Palacios Jefe de Proveduría de la Institución, con la finalidad de que se sirva elaborar la respectiva orden de compra para la adquisición de los materiales en referencia.

Atentamente,

Ing. Eduardo Armijos Gutiérrez

PREFECTO PROVINCIAL DE LOJA, ENCARGADO

Tao.

COMENTARIO

Membrete, todos los oficios son elaborados en papel membretado del H. Consejo Provincial de Loja, con el distintivo de cada dirección o sección, incluido al membrete está impresa la línea de referencia y la ciudad de procedencia, únicamente debe escribirse la fecha.

Número de oficio, utiliza numeradora para el despacho de los oficios y las siglas que acompañan ya están impresas -CPL-.

Fecha, se registra con fechador, consideramos que a esto se debe que el mes esté escrito en forma abreviada; estos dos elementos están dispuestos en forma incorrecta, ya que primero debe escribirse la fecha.

Dirección interna, esta escrita en forma correcta; las normas de redacción moderna aceptan que se escriba solamente el título que posee el destinatario.

Texto, está escrito en forma clara, no hay divagación de las ideas para expresar el asunto de la comunicación. El documento carece de estética, no se utiliza el estilo correcto, ni los elementos están distribuidos apropiadamente, falta la frase de despedida; es regla general que las mayúsculas se tildan, por consiguiente debe hacérselo en la vocal que corresponda; "institución" debe escribirse con minúscula, se trata de un nombre común; no debe pintarse la coma antes de la palabra "encargado", no hay razón para separar el adjetivo.

Ejemplo (Dirección de Obras Públicas)

285

29 sep 1995

Señor Licenciado
Miguel Valarezo Sigcho
PREFECTO PROVINCIAL DE LOJA
En su Despacho.-

Señor Prefecto:

De conformidad a oficio Nro. 058-OC-95, de fecha 28 de los cursantes, suscrito por el señor ingeniero Carlos Palacios, Jefe Obras Civiles de la Institución; cuya copia anexo; permítome solicitar a su autoridad; se digne autorizar la elaboración de un convenio de entrega de materiales y buen uso de los mismos para el Jardín de Infantes "José García Moreno" de la ciudad de Loja.

Por la gentil atención que se digne dispensar al presente le antelo mis agradecimientos.

Atentamente.,

Ing. Armando Febres Vivanco
DIRECTOR OBRAS PUBLICAS DEL H.
CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA

AFV/Betty

Anexo lo indicado

COMENTARIO

Número de oficio, el ejemplo está tomado de una copia, por lo que consta sólo el número "285" sin las siglas de identificación.

Fecha, se registra con fechador.

Dirección interna, consideramos que la frase "En su Despacho" seguido del punto y coma no es correcta en la documentación oficial, se puede reemplazar por la palabra "Presente", tratándose de comunicación interna y la puntuación está mal utilizada, no hay definición en su uso (abierta, cerrada y mixta), en este caso es incorrecto utilizar el "punto y raya" ya que ninguna de las tres formas la contempla.

Vocativo, "Señor Prefecto" es correcto, para reemplazar la conocida frase "De mis consideraciones"; y de acuerdo al cargo que ocupa dentro de la institución hacer referencia, así: Señor Presidente, Señor Gerente, etc.

Texto, está escrito en forma clara, a pesar de que faltan palabras de enlace, no hay divagación de las ideas para expresar el asunto de la comunicación. El documento carece de estética, no se utiliza el estilo correcto, ni los elementos están distribuidos apropiadamente, la abreviatura de número es incorrecta (Nro.) se puede utilizar cualquiera de las dos formas "No. o Núm.", falta la frase de despedida; las mayúsculas son utilizadas en forma incorrecta es el caso de "institución", "jardín de infantes".

En las comunicaciones internas que circulan en la institución, consideramos que está demás volver a repetir, en el bloque de firma, la institución a la que se pertenece, en el presente caso se da así "DIRECTOR DE OBRAS PUBLICAS DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA", únicamente bastaría con escribir el cargo que desempeña.

Ejemplo (Dirección de Asesoría Jurídica)

Oficio No 580 - CPL
Loja, 10 de octubre de 1.995

Sra. Ing.
Emperatriz Bailón de Lozano
DIRECTORA DE PLANIFICACION Y COORDINACION
En su Despacho.-

De mis consideraciones:

Absolviendo la consulta formulada mediante Memorandum Nro. 113-DPC, de 6 de octubre del año en curso, me permito expresarle lo siguiente:

Que no es factible realizar la contratación para la terminación del aula en la Escuela "IV Centenario" de la ciudad de Loja, mientras no se haga la recepción de los trabajos contratados por el señor Ing. Jorge Zaruma Campoverde, a satisfacción de la Institución.

Muy atentamente,

Dr. Milner Peralta Torres,
PROCURADOR SINDICO

mvpt/ps



COMENTARIO

Número de oficio, está correcto aunque para evitar el uso excesivo de palabras puede omitirse la palabra oficio, en razón de que no hay lugar a confusión.

Fecha, el año está escrito en forma incorrecta, no debe colocarse el punto de mil (1.995).

Dirección interna, se abrevia el tratamiento y el título, se utiliza la frase "En su Despacho" subrayada, que en una comunicación que circula internamente, puede reemplazarse por "Presente", al igual que el "punto y raya" no debe utilizarse, ya que ninguna de las puntuaciones que se utilice lo contempla; el uso de abreviaturas debe limitarse al máximo en cualquier tipo de comunicaciones.

Vocativo, está dispuesto en lugar incorrecto, ya que ningún estilo considera la ubicación de este elemento con sangría.

Texto, el uso de la frase "del año en curso" en una comunicación resulta ambigua, se debe escribir el año (1995), no hay divagación de ideas, se utilizan términos entendibles y existe precisión del asunto, la abreviatura de número es incorrecta y la utilización de mayúsculas en igual forma.

La frase "Muy atentamente", en la redacción moderna no se utiliza es reemplazada por "atentamente", "cordialmente", "sinceramente"

El oficio no se presenta en forma apropiada, los elementos estéticamente están mal ubicados y el estilo utilizado no es correcto.

Ejemplo (Dirección Financiera)

616-DF

15 de junio de 1995

Srta. Economista

Cecilia Alvarado M

ANALISTA FINANCIERO DE LA INSTITUCION

Presente.-

Vista la observación constante en memorando No. 252-ST suscrito por el señor Licenciado Hugo Espinosa Montaña, por el presente dispongo a usted se revise y aclare debidamente la inconsistencia ante la información constante en la orden No. 114 y las proformas 714, 261, y 4806

No está por demás sugerir que en cuanto a las cajas parlantes y micrófonos se aclare y especifique bien las características, a efectos de no crear la menor duda sobre su adquisición.

Atentamente,

Ec. Rodrigo Cueva Quezada

DIRECTOR FINANCIERO

d.a.s.

Adj. la documentación relacionada sobre el particular

Ireg

COMENTARIO

Número de oficio y fecha, elementos escritos en forma correcta pero no están dispuestos como debe ir (en todo documento debe escribirse primero la fecha).

Dirección interna, se escribe el título de la profesional con mayúscula, en razón de que va precedido del nombre, debe escribirse con minúscula; el segundo apellido que está con inicial no lleva punto, es regla general que toda abreviatura se escriba el punto al final; luego de la palabra "presente" se pone el "punto y raya" que no es correcto, aunque se utilice puntuación cerrada.

Vocativo, la falta de este importante elemento que constituye parte del oficio, es generalizada en la institución, aunque se desconoce el porqué para ello.

Texto, es una comunicación que aunque no posee palabras descomedidas, su interpretación es descortés, escrita en forma escueta, al igual que en otras comunicaciones el uso de mayúsculas es indebido; luego del bloque de firma se utilizan iniciales (d.a.s.) de las que no obtuvimos un significado; en la comunicación se adjunta documentación, la misma que por no formar parte del texto del oficio debe considerársela como "incluido"; en conjunto el oficio está mal estructurado y con faltas ortográficas (tilde en las palabras), los elementos no están distribuidos en forma precisa y el estilo utilizado es incorrecto.

Ejemplo (Dirección de Relaciones Públicas)

040-DRPHCPL

6 de octubre de 1995

Sr. Lcdo.

Miguel Valarezo Sigcho

PREFECTO PROVINCIAL DE LOJA

Presente.-

Señor Prefecto:

En atención a su pedido e informe sobre la adquisición de una obra de la autoría del Ing. Tulio Bustos, me permito recomendar la adquisición de veinte ejemplares, por tratarse de un documento valioso en el que se rescata gran parte de nuestro quehacer cultural-musical. De otro lado el Organismo Provincial está obligado a promocionar nuestros valores y contribuir al rescate de nuestra identidad musical ecuatoriana, así como relieves a nuestros artistas. Dicho libro que tiene el precio último de S/. 18.000,00 c/u servirá para promocionar cultural y turística, a través de nuestra biblioteca y entrega personal a distinguidos visitantes.

Atentamente.

Dr. Adolfo E. Coronel I.

DIRECTOR DE COMUNICACION Y TURISMO
DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA

COMENTARIO:

Número de oficio y fecha, están escritas en forma correcta pero no están dispuestos como debe ir (primero se escribe la fecha luego el número de la comunicación).

Dirección interna, se utilizan dos abreviaturas y como hemos manifestado en la redacción moderna se debe limitar el uso de éstas; la utilización del "punto y raya" después de la palabra "presente" es reiterativo en casi todas las comunicaciones.

Vocativo, frase bien utilizada aunque dispuesto en forma incorrecta, ningún estilo contempla la ubicación de este elemento con sangría.

Texto, no se considera una de las recomendaciones que debe tomarse en cuenta al momento de redactar "evitar frases demasiado largas", el mensaje no es claro y más bien resulta tedioso, la forma en la que está escrito demuestra servilismo; no hay párrafo de cierre ni frase de despedida; en el bloque de firma, el cargo es muy extenso bastaría con poner "Director de Comunicación y Turismo" sin reiterar la institución a la que pertenece, por tratarse de comunicación interna; no hay iniciales de responsabilidad ni elementos complementarios.

Ejemplo (Dirección Administrativa)

358-DA

14 de septiembre de 1995

Licenciado

Miguel Valarezo Sigcho

PREFECTO PROVINCIAL DE LOJA

Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio del presente me dirijo a su Autoridad con la finalidad de solicitarle se digne disponer al Departamento Jurídico la elaboración del correspondiente contrato a favor de Señor Otmar Paez Rodriguez, por la contratación de una retroexcavadora necesaria para los trabajos de excavación en la vía "El Rosario-Cordillera de Ramos", de conformidad a la resolución de Cámara del 15 de agosto de 1995.

Por su atención le expreso mis agradecimientos.

Atentamente;

Dra. Lucía Sangurima de J.

DIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL H.C.P.L.

Adj. dos cotizaciones del señor Otmar Paez R, y, Constructora Flores & Cia.

c.c. Archivo Departamental

Ivonne/.

COMENTARIO

Número de oficio y fecha, escritos en forma correcta pero dispuestos en forma equivocada, ya que en toda comunicación debe empezar con el lugar y fecha.

Dirección interna o tratamiento, no es regla que se anteponga la palabra o abreviatura "señor" antes del título, por consiguiente es correcto como se empieza a escribir "Licenciado"; como se ha manifestado en análisis anteriores el uso del "punto y raya" es incorrecto así se trate de puntuación cerrada en la que sólo debe escribirse el punto.

Vocativo, consta la frase "De mis consideraciones" que por ser la más familiarizada en la correspondencia, es la que más se utiliza en los oficios y otro tipo de comunicaciones.

Texto, carece de concisión, no hay una utilización adecuada de la puntuación, se destaca en la redacción la cortesía y si se hace constar el párrafo de cierre, el uso de las mayúsculas en palabras comunes es muy generalizado en las comunicaciones que han sido objeto de análisis; no es correcto utilizar el punto y coma luego de la frase de despedida solamente la coma (,); no estamos de acuerdo que en el cargo que ostenta el profesional se reitere siempre a que institución pertenece, por tratarse de una comunicación interna y además porque el oficio se escribe en papel membretado; las partes complementarias están dispuestas en forma incorrecta.

Memorandos

Pese a que este documento es para uso interno institucional y conocido generalmente como una disposición, es una dirección y una sección que lo utilizan.

Como ejemplo sólo se ha tomado un memorando, pero es necesario indicar que al realizar la evaluación de este documento, para algunas secretarías (os) es totalmente desconocido, esto podemos aseverar por cuanto en su elaboración no hacen constar las partes que lo conforman es más, en los departamentos que tienen impreso su formato con los elementos que lo contienen, los mismos no son llenados en forma correcta o simplemente dejan el espacio en blanco.

El memorando no es de uso frecuente en el H. Consejo Provincial de Loja, por tal razón consideramos que el desconocimiento total de las partes que lo conforman, se justifique en parte.

Ejemplo (Sección Tesorería)

MEMORÁNDUM

No. 199-ST-

Loja, Marzo 14 de 1995

PARA : Sr Ing. Armando Febres Vivanco
DIRECTOR DE OBRAS PUBLICAS DEL HCPL
DE : CONTROL DE GARANTIAS
ASUNTO : SE SOLICITA CERTIFICACION

Muy comedidamente solicito a Ud. se digne conferir documento certificado, referente a los contrato 104-105 y 140 adjudicados al Sr Arq DIEGO CASTRO COSTA; lo solicitado deberá contener si el profesional mencionado cuenta con Actas Definitivas.

Información requerida en la Sección Tesorería y control de garantías para efectos de renovación o efectivización de las mismas.

Por su gentil atención,

Atentamente,

Lic. Rosa A. Guerrero
ENCARGADA DEL CONTROL
DE GARANTIAS

c.c. Financiero
archivo-carpeta

rg.

COMENTARIO

Como se puede observar es un documento en el cual la disposición de los elementos está escrita en forma incorrecta y no hay estética en su elaboración.

En el memorando se destaca las palabras: PARA, DE, ASUNTO Y FECHA, dispuestas a la izquierda del papel, no así en este ejemplo que la fecha se escribe del centro a la derecha y el mes está escrito con mayúscula lo que no es correcto, por tratarse de una regla ortográfica, los meses del año se escriben con minúscula.

No es necesario escribir el nombre del destinatario, únicamente debe ir su cargo; el texto es confuso y hay divagación de ideas; el uso de abreviaturas es exagerado e incorrecto así como la mala utilización de las mayúsculas en palabras, la tilde en la mayúscula, por ser regla aceptada por la Real Academia de la Lengua, debe pintársela sobre la vocal.

Las frases de despedida no se escriben en el memorando, se omiten.

La solicitud

Este documento es de origen externo, cuya finalidad es para requerir prestación de servicios, así: préstamo de documentos, ayudas económicas, construcción de aulas, canchas, mejoramiento de vías, que es la labor fundamental de la institución, y cuando es elaborado internamente se lo efectúa en forma personal, ejemplo para solicitar un anticipo de sueldo, permisos, etc.

En la guía práctica que se propone realizar en el presente trabajo, se dará un concepto, clasificación y ejemplo de solicitud.

Consideramos que es importante que la secretaria conozca las partes que la conforman, así como la forma como debe ser elaborada, y que tipo de solicitud utilizar en determinado momento.

Circular

Este documento es elaborado para dar a conocer una disposición a varios empleados a la vez, es realizado mediante oficio, con la nota al final de "distribución" en la que se hace constar a quienes está dirigido.

Para nuestro criterio y la manera como es presentado no es correcta, por cuanto, en primer lugar para receptor las firmas se debe elaborar un listado de las personas a quienes va dirigida la circular, en forma independiente para que éstas registren su firma; del ejemplo que hemos escogido para análisis se demuestra que la recepción de firmas

se la realiza en el mismo documento dando un aspecto desagradable, aunque este documento sea destinado para el archivo, como es el presente caso.

Ejemplo (Dirección Comunicación y Turismo)

Of. No. 028-DCT-HCPL

Loja, 18 de julio de 1995

Señores

JEFES DEPARTAMENTALES

Presente.-

De mis consideraciones:

Preocupados por desarrollar una labor eficiente en el campo de la Comunicación Social, que permita al Consejo seguir ganando imagen y prestigio institucional, deseo apelar a su bondadosa colaboración para solicitarle se digne hacernos llegar a este Departamento sus criterios y acciones, así como las del Departamento a su cargo, que en el cumplimiento del deber como Funcionario de la Institución realice dentro y fuera de la provincia. Su labor y esfuerzo por servir al Organismo y a Loja debe ser comunicado a la ciudadanía con oportunidad, por ello nuestro pedido para que se nos participe verbal o por escrito, la gestión o gestiones que considere deben ser canalizadas por los medios de comunicación, lo cual nos ayudará, a mantener un flujo informativo más rápido y eficaz sobre la gestión del H. Consejo Provincial de Loja, y una comunicación horizontal y participativa.

Por la atención me anticipo en expresarle mi agradecimiento.

Atentamente,

Dr. Adolfo E. Coronel I.

DIRECTOR DE COMUNICACION Y TURISMO
DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA

DISTRIBUCION:

Ing. Armando Febres Vivanco
Ing. Emperatriz Bailón de L.
Dr. Milner Peralta Torres
Lic. Luis Maldonado Tapia
Dra. Lucía Sangurima de J.
Econ. Rodrigo Cueva Quezada
Dr. Jorge Espinoza Fernández
Sr. Jaime Pozo Monteros

DIRECTOR DE OBRAS PUBLICAS
DIREC. PLANIFICACION Y COORDIN.
PROCURADOR SINDICO
SECRETARIO GENERAL
DIRECTORA ADMINISTRATIVA
DIRECTOR FINANCIERO
AUDITOR INTERNO
DIREC. DESARROLLO CULTURAL

COMENTARIO

Como hemos manifestado, debe limitarse al máximo el uso de abreviaturas, en este caso Of. No. simplemente 028-DCT; la fecha está escrita en forma correcta, aunque la disposición de estos dos elementos es errada, primero debe ir la fecha en la comunicación.

La dirección interna esta bien dirigida, pero escrita en forma incorrecta debido a que la palabra "presente" se la subraya y luego se coloca el "punto y raya": Presente.

"De mis consideraciones", por ser una frase conocida en la redacción su uso se ha generalizado, por consiguiente es correcto, pero su ubicación está errada. El vocativo debe ir siempre dispuesto al margen izquierdo con cualquier estilo que se utilice.

El texto de la comunicación es muy confuso y su redacción resulta tediosa, no se ha especificado en forma clara y concisa el objeto que persigue, las frases son repetitivas y el uso incorrecto de la puntuación, hace perder sentido a las oraciones; en palabras comunes se insiste en colocar la mayúscula.

En el bloque de despedida, se insiste en colocar a más del cargo la institución, que como hemos manifestado en comentarios anteriores ya no se hace necesario, más aún se si trata de una comunicación interna.

No se hace constar elementos complementarios. En el siguiente numeral se expone el ejemplo.

La certificación

Estos documentos son otorgados por cada dirección o sección, de acuerdo a pedido de parte interesada, aunque estos solamente se extiende en original y son pocas las oficinas que tienen un archivo.

Ejemplo (Jefatura de Recursos Humanos)

Dr. César H. Yépez O.

JEFE DE RECURSOS HUMANOS DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA

C E R T I F I C A:

Que el señor SERVIO VICENTE GARCIA TORRES, prestó sus servicios en el H. Consejo Provincial de Loja, desde el 20 de julio de 1988 hasta el 31 de agosto de 1989, desempeñándose en calidad de Asistente Administrativo 4.

Lo Certifico, a base de la información obtenida en los archivos de la Jefatura a mi cargo, a los cuales me remito.

Loja, diciembre 28 de 1995

Dr. César H. Yépez O.

JEFE DE RECURSOS HUMANOS DEL H.C.P.L.

COMENTARIO

El documento consta de todas las partes, su redacción es clara; preferentemente la fecha debe ser escrita en letras para evitar adulteraciones por parte de los interesados, en este ejemplo está escrita en forma incorrecta la presentación de la fecha sigue el siguiente orden: lugar, día, mes y año intercalado la preposición "de". El uso de mayúsculas en la redacción del documento es excesivo.

En la certificación sólo se registra la firma autógrafa.

La convocatoria

A través de la secretaría general se originan estos documentos, sean para las sesiones de cámara o para sesiones de coordinación; no se ha encontrado archivo en el resto de oficinas de la institución.

Ejemplo (Secretaría General)**SESIÓN ORDINARIA DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA**

FECHA: 13 de junio de 1995.

HORA: 17h00

ORDEN DEL DIA:

1. Lectura y Aprobación del acta de la sesión del 9 de junio de 1995.
2. Autorización para realizar préstamo interno para contratar la construcción de una caseta-guardianía-Antena repetidora de Gonzanamá.
3. Conocimiento y resolución de la certificación financiera Núm. 001656 del 29 de mayo de 1995 referente al pago por publicaciones.
4. Informes de Comisiones.
5. Asuntos varios.

Loja, 12 de junio de 1995

Lic. Luis Fabián Maldonado Tapia
SECRETARIO GENERAL



COMENTARIO

Este documento anteriormente, se nos informó, era elaborado en cuaderno en donde, y para nuestro criterio si estaba correcta su elaboración, se convocaba haciendo constar: clase de sesión, lugar, hora, fecha, orden del día y el detalle de las personas convocadas para registrar su firma.

Como está presentado el documento en este ejemplo, consideramos no es correcto, se ha prescindido de varios elementos que forman parte de la convocatoria y además se utiliza la mayúscula en palabras que no corresponde.

En la parte superior de la hoja que se distribuye, colocan el nombre de la persona convocada. No se nos informó si esta modalidad de convocatoria se adoptó específicamente para las sesiones de cámara y porque se conoce los asistentes y el lugar donde se desarrolla, o es para todo tipo de convocatoria.

Sobre la base de la investigación realizada ponemos a consideración este mismo ejemplo, en el numeral siguiente, la forma cómo debe ser estructurada.

Actas

Solamente se llevan actas de las sesiones de cámara y del comité de adquisiciones. Es necesario indicar que se ha tenido poco acceso para conocer el contenido de las actas, aduciendo que en éstas constan resoluciones que no deben salir a la luz pública.

Se nos informó que a finales del año 1995 estos documentos se vienen elaborando en computadora, las mismas que se reproducen para su lectura y aprobación y luego son corregidas y guardadas en el mismo equipo, y es el Secretario General el responsable del custodio y manejo de las actas.

Por no haber tenido acceso para realizar el diagnóstico de este documento, en la guía práctica elaboraremos un ejercicio y además con las partes que la conforman, así como la manera de presentarla.

Télex

Documento que a la presente fecha ya no es elaborado, por cuanto la máquina para el envío y recepción de éste está deteriorada y su uso ya no es indispensable por cuanto es reemplazado por el fax.

Fax

El contenido de este documento es enviado y receptado en la forma que se precisa sea conocido: oficio, factura, informe; por cuanto la máquina que procesa la información acepta la misma como se desea.

En el H. Consejo Provincial de Loja el envío de fax se lo efectúa, por lo general, a través de oficios.

Al realizar el análisis de los oficios detectamos las falencias que estos poseen, en igual forma podemos decir, que los fax que se envían se los realiza con las mismas faltas, carencia de elementos, mal distribución, uso de estilos equivocados, uso excesivo de los signos de puntuación.

Informe

Son elaborados mediante un oficio, memorando, resaltando en estos la palabra "informe", la mayoría de las dependencias de la institución provincial lo elaboran con la finalidad de dar a conocer las labores que cumplen en cada una de ellas.

Ejemplo (Dirección de Planificación)**MEMORANDUM No. 006-RPM**

A : Ing. Emperatriz Bailón de L., Mg.Sc. Directora de Planificación y Coordinación
DE : Ing. Rodrigo Patricio Merchán
ASUNTO : Informe
FECHA : agosto 02 de 1995

En atención a su Memorandum 047-DPC, del 21 de julio de 1995 y que se relaciona con el pedido de la DINACE de efectuar una preliquidación de los convenios suscritos con el Organismo Provincial, me permito presentar el siguiente informe:

1. Convenio 021-AJ-DINACE-84, suscrito el 26 de Diciembre de 1984
 - Objeto: Construcción de 100 aulas de estructura metálica.
 - Aporte DINACE: Cien estructuras metálicas y eternit.
 - Aporte H. Consejo Provincial: Ejecución de la obra civil.

2. Convenio 027-AJ-DINACE-86, suscrito el 20 de marzo de 1986, modificatorio al convenio 021-AJ-DINACE-84
 - Objeto: Ampliación de plazo en treinta días para la entrega de las aulas de estructura metálica totalmente terminadas.

Adjunto copia del informe elaborado el 14 de junio de 1989, en el cual se da cuenta del total cumplimiento de los convenios antes citados, y el listado de los locales escolares beneficiados.

Finalmente sugiero que se comunique a la DINACE sobre el particular, con el fin de que procedan a la elaboración de las correspondientes Actas de Liquidación y de esta manera dar por terminado el compromiso que aún se halla pendiente.

Atentamente,

Ing. Rodrigo Patricio Merchán

RPM/Carmita L.

Adj. lo indicado

COMENTARIO

El informe está presentado mediante el uso del memorando, se utiliza numeración de memorando y las siglas pertenecen al técnico que suscribe la comunicación, este aspecto no es correcto, debe únicamente colocarse el número, en caso de no desempeñar un cargo específico en la sección o dirección; consta el nombre y cargo del destinatario, puede colocarse un sólo elemento. El texto es claro y preciso, consta el detalle del pedido así como al final existe las sugerencias. Es importante en este tipo de documentos detallar los adjuntos y el número de los que se compone.

En la presentación de las comunicaciones que hemos tomado para estudio, el desconocimiento del "uso de las mayúsculas" es general, en este ejemplo es notorio.

Contratos y convenios

La dirección de asesoría jurídica, es la encargada de elaborar estos documentos, previa disposición de la Prefectura, indicando que a la presente fecha estos se han impreso en formatos y se encuentran listos para llenarse con los datos precisos; por tratarse de documentos legales no consideramos que estos deben ser evaluados en forma minuciosa por cuanto cada uno de ellos contiene cláusulas que deben necesariamente formar parte en la elaboración. En la guía práctica presentamos un ejercicio tomado de los archivos de la Dirección de Asesoría Jurídica.

En el ejercicio que hemos tomado, se evidencia la manera como se presentan y legalizan los contratos en el H. Consejo Provincial de Loja, a nuestro criterio tienen un sinnúmero de falencias, tanto de redacción como de estética. Este documento por nuestra parte se ha rectificado la puntuación, ortografía y parte de su redacción.

Para los contratos de construcción de obras, se ha hecho imprimir formatos. No se presenta un ejercicio de estos por considerarlos muy extensos (nueve páginas).

2.1.2 Formularios internos

En los departamentos de la institución objeto de análisis, se utilizan diversidad de formularios, los mismos que previamente son impresos y las personas encargadas de su elaboración deben llenar los espacios en blanco; creemos que estos documentos a pesar de tener su importancia institucional para nuestro análisis no constituyen parte primordial, debido a la naturaleza de los mismos. Para el presente estudio no realizaremos la división propuesta, que se trataba de formularios administrativos,

técnicos y financieros, puesto que para la evaluación no se constituyen en documentos que necesariamente una secretaria debe conocer, ya que los mismos son llenados con datos precisos y que generalmente son los jefes quienes elaboran el borrador para que luego sean pasados a limpio.

En el siguiente numeral pondremos a consideración como debe elaborarse en forma correcta los documentos que han sido objeto de evaluación.

2.2 APLICACIÓN PRACTICA DE LOS DOCUMENTOS OFICIALES DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA

Hemos realizado una evaluación de la documentación oficial que se lleva en las direcciones y secciones del H. Consejo Provincial de Loja, periodo 1994-1995, de ésta se presenta ejemplos de como se han elaborado y a la fecha se sigue realizando, esto se evidencia en la documentación que circula en forma interna y externa.

Nuestro propósito en esta parte del desarrollo de la tesis, es exponer los ejemplos analizados en la forma como deben ser elaborados, incluyendo los elementos que faltan y que forma parte de la comunicación

EJEMPLO No. 1

Loja, 19 de octubre de 1995

Oficio No. 03091-CPL

Ingeniero

Armando Febres Vivanco

Director de Obras Públicas

Presente

Señor Director:

Me permito remitir oficio Núm. 006 de fecha 19 de octubre de 1995, suscrito por el señor Lewis Mena Palacios, Jefe de Proveduría, con el objeto de que se proceda a elaborar la orden de compra para la adquisición de los materiales que servirán para la adecuación de las oficinas de la institución.

Agradeceré por su atención.

Atentamente,

Ing. Eduardo Armijos Gutiérrez
Prefecto Provincial encargado

EAG/TAO

Adj. lo indicado

c.c. Archivo general

EJEMPLO No. 2

Loja, 29 de septiembre de 1995
285-DOP

Señor licenciado
Miguel Valarezo Sigcho
PREFECTO PROVINCIAL
Presente

Señor Prefecto:

Agradeceré se digne disponer la elaboración de un convenio para entrega de materiales al jardín de infantes "José García Moreno" de esta ciudad, de acuerdo a los datos que constan en oficio 058-OC-95, suscrito por el ingeniero Carlos Palacios, Jefe de Obras Civiles; copia que adjunto al presente.

Por su favorable atención, le expreso mi agradecimiento.

Atentamente,

Ing. Armando Febres Vivanco
DIRECTOR DE OBRAS PUBLICAS

AFV/Betty
Adj. lo indicado
c.c. Archivo DOP

EJEMPLO No. 3

Loja, 10 de octubre de 1995

580-AJ-CPL

Sra. ingeniera

Emperatriz Bailón de Lozano

DIRECTORA DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACION

Presente

De mi consideración:

Absolviendo la consulta formulada en memorándum 113-DPC, de 6 de octubre de 1995, me permito expresarle lo siguiente:

Que no es posible realizar la contratación para la terminación del aula en la escuela "IV Centenario" de esta ciudad, mientras no se haga la recepción de los trabajos contratados por el ingeniero Jorge Zaruma Campoverde, a satisfacción de la institución.

Atentamente,

Dr. Milner Peralta Torres

PROCURADOR SINDICO

MVPT/ps

c.c. Archivo AJ

EJEMPLO No. 4

Loja, 15 de junio de 1995

616-DF

Srta. economista
Cecilia Alvarado M.
ANALISTA FINANCIERA
Presente

De mi consideración:

Sobre la base de la observación constante en memorando 252-ST, firmado por el licenciado Hugo Espinosa Montaña, solicito se revise y aclare debidamente la inconsistencia de la información que contiene la orden No. 114 y las proformas 714, 261, y 4806.

Además sugiero que en cuanto a las cajas parlantes y micrófonos, se aclare y especifique bien las características, a efectos de no crear la menor duda sobre su adquisición.

Atentamente,

Eco. Rodrigo Cueva Quezada
DIRECTOR FINANCIERO

RCQ/lreg

Incl. documentación relacionada sobre el particular

EJEMPLO No. 5

Loja, 6 de octubre de 1995

040-DRP-HCPL

Sr. licenciado

Miguel Valarezo Sigcho

PREFECTO PROVINCIAL

Presente

Señor Prefecto:

Por ser el Consejo Provincial la institución llamada a promocionar nuestros valores artísticos y contribuir al rescate de nuestra identidad musical, me permito recomendar la adquisición de veinte libros de la autoría del Ing. Tulio Bustos; la obra que servirá como documento de consulta contiene gran parte de nuestro quehacer cultural musical.

Usted dispondrá lo más conveniente para la institución.

Atentamente,

Dr. Adolfo E. Coronel I.

DIRECTOR DE COMUNICACIÓN Y TURISMO

AEC/FANNY H.

c.c. Archivo DCT

EJEMPLO No. 6

Loja, 14 de septiembre de 1995

358-DA

Licenciado

Miguel Valarezo Sigcho

PREFECTO PROVINCIAL

Presente

De mi consideración:

En atención a la resolución de cámara del 15 de agosto de 1995, solicito se digne disponer al Departamento Jurídico, la elaboración de un contrato de trabajo a favor de señor Otmar Páez Rodríguez, cuyo objeto es el alquiler de una retroexcavadora para ejecutar trabajos de excavación en la vía "El Rosario-Cordillera de Ramos", cantón Chaguarpamba.

Por su atención, le expreso mi agradecimiento.

Atentamente,

Dra. Lucía Sangurima de J.

DIRECTORA ADMINISTRATIVA

LSdeJ/Ivonne

Incl. dos cotizaciones

c.c. Archivo departamental

EJEMPLO No. 7**MEMORANDO No. 119-ST**

PARA : Jefe de Programación y Planificación
DE : Encargada de Control de Garantías
ASUNTO : Solicita certificación estado de contratos
FECHA : 14 de marzo de 1995

Solicito a usted se digne conferir una certificación, en la que conste si los contratos 104, 105 y 140-DJ-95, adjudicados al Arq. Diego Castro Costa, poseen actas de recepción definitivas; esto con la finalidad de dar los trámites respectivos con las garantías.

Lic. Rosa Amelia Guerrero

Rosa

c.c. Director Financiero

Archivo carpeta



EJEMPLO No. 8

Loja, 18 de julio de 1995

028-DCT

Señores

JEFES DEPARTAMENTALES

Presente

Señores:

Para mantener informada a la opinión pública de la labor que realiza el Consejo Provincial, solicito a ustedes hacer llegar a esta dirección, sus criterios y acciones del trabajo que se realiza dentro y fuera de la provincia por parte del personal que labora bajo su mando.

Por su atención le agradezco.

Atentamente,

Dr. Adolfo E. Coronel I.

DIRECTOR DE COMUNICACION

AECI/Fanny H.

c.c. Archivo

DISTRIBUCION:

Ing. Armando Febres Vivanco	DIRECTOR DE OBRAS PUBLICAS
Ing. Emperatriz Bailón de L.	DIRECTORA DE PLANIFICACION
Dr. Milner Peralta Torres	PROCURADOR SINDICO
Lic. Luis Maldonado Tapia	SECRETARIO GENERAL
Dra. Lucía Sangurima de J.	DIRECTORA ADMINISTRATIVA
Eco. Rodrigo Cueva Quezada	DIRECTOR FINANCIERO
Dr. Jorge Espinoza Fernández	AUDITOR INTERNO
Sr. Jaime Pozo Monteros	DIRECTOR DE DESARROLLO CULTURAL

EJEMPLO No. 9

Dr. César H. Yépez O.

JEFE DE RECURSOS HUMANOS DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA

CERTIFICA:

Que el señor **SERVIO VICENTE GARCÍA TORRES**, prestó sus servicios en el H. Consejo Provincial de Loja en calidad de Asistente Administrativo 4, desde el 20 de julio de 1988 hasta el 31 de agosto de 1989.

Lo certifico sobre la base de la información obtenida en los archivos de la jefatura a mi cargo, a la cual me remito.

Loja, veintiocho de diciembre de mil novecientos noventa y cinco.

(firma autógrafa y sello)

Delia C.

EJEMPLO No. 10**CONVOCATORIA**

Por disposición del señor Prefecto Provincial, me permito convocar a **SESIÓN ORDINARIA** el día 13 de junio de 1995 a partir de las 17H00 en el salón de la prefectura, para tratar el siguiente

ORDEN DEL DÍA:

1. Lectura y aprobación del acta de la sesión del 9 de junio de 1995.
2. Autorización para realizar préstamo interno para contratar la construcción de una caseta-guardianía-antena repetidora de Gonzanamá.
3. Conocimiento y resolución de la certificación financiera Núm. 001656 del 29 de mayo de 1995 referente al pago por publicaciones.
4. Informes de comisiones.
5. Asuntos varios.

12 de junio de 1995

Lic. Luis Fabián Maldonado Tapia
SECRETARIO GENERAL

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

(para receptor las firma de los que asistirán)

EJEMPLO No. 11**MEMORÁNDUM No. 006**

A : Directora de Planificación y Coordinación
DE : Ing. Rodrigo Patricio Merchán
ASUNTO : Informe
FECHA : agosto 02 de 1995

En atención a su memorándum 047-DPC, del 21 de julio de 1995 y que se relaciona con el pedido de la DINACE de efectuar una preliquidación de los convenios suscritos con el organismo provincial, me permito presentar el siguiente informe:

1. Convenio 021-AJ-DINACE-84, suscrito el 26 de diciembre de 1984
 - Objeto: construcción de 100 aulas de estructura metálica
 - Aporte DINACE: 100 estructuras metálicas y etemit
 - Aporte H. Consejo Provincial: ejecución de la obra civil.

2. Convenio 027-AJ-DINACE-86, suscrito el 20 de marzo de 1986, modificadorio al convenio 021-AJ-DINACE-84
 - Objeto: ampliación de plazo en treinta días para la entrega de las aulas de estructura metálica totalmente terminadas.

Adjunto copia del informe elaborado el 14 de junio de 1989, en el cual se da cuenta del total cumplimiento de los convenios antes citados y el listado de los locales escolares beneficiados.

Finalmente sugiero que se comuniqué a la DINACE sobre el particular, con el fin de que procedan a la elaboración de las correspondientes actas de liquidación y de esta manera dar por terminado el compromiso que aún se halla pendiente.

Ing. Rodrigo Patricio Merchán

RPM/Carmita

Adj. fotocopia informe 14 de junio 1989 (cinco hojas)

fotocopia de convenios

2.3 LA SECRETARIA DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA FRENTE A LAS INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

La secretaria del H. Consejo Provincial de Loja de lo que se ha podido conocer en el análisis realizado, no está preparada lo suficiente para hacer frente a las innovaciones tecnológicas, ya que algunas oficinas no poseen ni máquinas eléctricas y continúan utilizando las manuales. En cuanto a la utilización de computadoras, tres son las direcciones que poseen; el escaso personal que opera los equipos requiere mejorar sus conocimientos en la materia, ya que conocen poco del manejo de programas.

Al proponerse la institución provincial una innovación total en cuanto a equipos de oficina se refiere, debe en primer lugar someter a su personal a un adiestramiento íntegro que permita el desarrollo eficiente de la labor secretarial; esto podemos aseverar en razón de que el personal que labora en el área de secretaría desconoce por completo la actividad, y el trabajo es desarrollado en forma empírica.

2.3.1 La mecanización de las oficinas y su importancia.⁷

En los años sesenta solía considerarse la mecanización o automatización de las oficinas y sus efectos, en términos aislados y limitados.

A principios de los ochentas, sin embargo, surgió una perspectiva más integrada de la automatización, tanto desde el punto de vista de las empresas vendedoras de este tipo de equipamiento como en el enfoque de los ejecutivos con respecto a las oficinas automatizadas. Las empresas de maquinaria de oficina, que fueron las primeras en lanzar al mercado máquinas de escribir inteligentes, con transferencia de memoria a discos, comenzaron a considerar que la unidad de producción y edición de textos era la clave para llegar a una tecnología integrada de las comunicaciones, los ordenadores, las impresoras, las generadoras de gráficos y los sistemas periféricos de apoyo.

Las empresas de informática, por su parte, tendían a considerar el procesamiento de palabras y textos como una mera extensión del proceso de datos, que fue la aplicación original de los ordenadores. Sin embargo, estas empresas ofrecen hoy dispositivos adicionales, como por ejemplo archivos electrónicos; a partir de este punto, los servicios están en expansión y en el futuro permitirán el acceso a diversos servicios de oficina automatizados.

⁷ MacMILLAN, Elizabeth. La Secretaría Moderna, volumen IV, Instituto Parramón Ediciones S.A., España, 1982, páginas 37-41.



La forma de la oficina automatizada depende mucho del tipo de trabajo de información que se lleve a cabo en ella; en algunas oficinas lo más importante es encaminar la información, es decir, llevarla hasta donde la necesitan, lo más rápido posible. Para las secretarías esta situación representa la oportunidad de llevar a cabo un interesante trabajo de naturaleza artística; el tiempo invertido en todas las fases manuales del proceso se elimina y, en definitiva la institución ahorra dinero.

Por tanto, la mecanización de las oficinas es un hecho, ya no se trata de ensayos tímidos, aplicados a ciertos tratamientos, sino de realidades. Las máquinas realizan tareas complicadas mucho más de prisa y con absoluta seguridad y perfección.

Se confunde los términos mecanización y organización, pensando que significan lo mismo. Conviene salir de tal error, puesto que la mecanización de una oficina tan sólo es uno de los medios que se aplican para conseguir la organización perfecta; es decir, mecanizar es disponer de los sistemas que se consideren más adecuados para alcanzar los objetivos previstos dentro de las mejores condiciones posibles, mientras que organizar es el propio fin al que pretenden los anteriores medios.

Por mecanización de oficinas se entiende disponer de automatismos para mejorar distintas facetas del trabajo a desarrollar, por ejemplo:

- Reducir costos
- Ampliar la información
- Disminuir el esfuerzo del personal, para que pueda dedicarse a otras tareas,
- Mejorar la calidad,
- Incrementar el control de las diversas labores en todas sus fases,
- Asegurar los datos obtenidos,
- Ahorrar tiempo.

La mecanización, sin duda, puede proporcionar los anteriores resultados, pero también exige trabajos de preparación como por ejemplo: obtención de los datos de entrada, de tratamiento u operación propiamente dicha de la máquina en cuestión; y de interpretación en cuanto a la información promueve una simple sustitución de las mismas operaciones que antes se realizaban a mano. Si no van a extraerse de la automatización todas las posibilidades que ofrecen los nuevos sistemas, quizá no sea conveniente proceder al cambio.

2.3.2 Principales grupos de mecanización.- Descripción y uso.⁸

La transición de la oficina tradicional a la moderna exige conocimientos más avanzados y gran adaptabilidad. Hay que estar al día sobre la naturaleza de la nueva tecnología que está transformando el trabajo de las oficinas. Hay que adquirir los conocimientos necesarios para hacer más manejable esa tecnología y es preciso mantener una actitud abierta ante el cambio, investigar nuevas opciones laborales, aceptar más responsabilidades y emprender nuevos caminos.

La mecanización de las oficinas se ve motivada con la necesidad de aumentar la productividad y a medida que la tecnología de la información se vaya imponiendo en las oficinas, las secretarías podremos finalmente trabajar como profesionales de la información, determinando profundos cambios en la función asignada.

Describiremos a continuación algunos de los equipos de uso frecuente en las oficinas de hoy en día.

2.3.2.1 Máquina de escribir electrónica

Las máquinas de escribir electrónicas presentan las mismas características básicas que las máquinas de escribir estándar.

- Teclado alfabético estándar.
- Posición similar para las teclas de formato: retroceso, tabuladores, tecla para sobrepasar el margen, barra espaciadora y retorno de carro.
- Carro de la máquina.
- El espacio entre líneas puede ser simple, simple y medio, doble o triple.
- Capacidad para escribir (10, 12 y 15 caracteres por pulgada).

Todas las máquinas de escribir electrónicas disponen de una tecla de corrección automática, señalada en general con una "X", esta tecla permite efectuar la corrección del error con una sola pulsación; la máquina elimina el último carácter escrito y retrocede. Una memoria de caracteres permite eliminar caracteres adicionales simplemente pulsando de nuevo la tecla.

⁸ Varios autores. Manual de la Secretaria Moderna, tomos 1 y 2. Editorial Grijalbo S.A., México D.F., 1986, páginas 65-67 y 114-118.

De acuerdo a las necesidades institucionales o disponibilidad económica, pueden adquirirse máquinas electrónicas con varias funciones para que ayuden a la operadora en sus tareas. La mayoría de las teclas especiales se explican por sí mismas.

Las máquinas de escribir electrónicas se adaptan perfectamente a las siguientes tareas:

- Correspondencia rutinaria: oficios, sobres, etiquetas, fichas y formularios.
- Oficios repetidos: oficios circulares o similares enviados a distintos destinatarios.
- Informes: informes de formato sencillo o de corta longitud.
- Documentos estadísticos.

2.3.2.2 Procesamiento de textos

Es un sistema autocontenido que proporciona al usuario todos los componentes de hardware y de software necesarios para crear, editar, almacenar e imprimir documentos.

Los componentes de los sistemas independientes electrónicos modernos incluyen en general un teclado único y una pantalla acoplada con un procesador central, un dispositivo de almacenamiento, una impresora y posiblemente una interfase de telecomunicaciones. A pesar de su capacidad, rendimiento y funciones especiales, este sistema puede ser considerado como independiente, ya que sólo una persona trabaja con él y es independiente de otros sistemas.

Un procesador de textos permite al usuario imprimir tantos originales como desee, realizar revisiones sin tener que volver a mecanografiar el documento, combinar dos documentos solo pulsando unas pocas teclas, combinar un oficio con una lista de encabezamientos variables y obtener automáticamente docenas de oficios para su distribución, o buscar de forma automática a través de cientos de documentos uno particular y localizarlo rápidamente. La lista de posibilidades es aún más amplia y se incrementa cada día, a medida que hacen su aparición tecnologías más desarrolladas y rápidas.

Este equipo no sustituye de ninguna manera a la secretaria. Incrementando su nivel de experiencia con procesadores de textos y ampliando su conocimiento de la tecnología de las oficinas modernas, la secretaria estará mejor preparada para cumplir las funciones más exigentes y por lo tanto acceder a los puestos mejor pagados que existen en las oficinas de la actualidad.

2.3.2.3 Fax

Es un equipo compacto y de peso ligero, diseñado para transmitir o recibir mensajes escritos aproximadamente en unos 15 segundos, según el texto original o la calidad de las líneas telefónicas.

Constituye una de las formas más modernas de emitir información, la información emitida conlleva una serie y diversificada forma de tipos de documentos relacionados con aspectos científicos, comerciales, oficiales, educativos, etc. permitiendo tener facilidad en la obtención de datos en una forma más rápida y reservada.

En la mayoría de las instituciones públicas y privadas de nuestro medio se cuenta ya con este servicio.

Está provisto de:

- Una copiadora simplificada, que es la que envía los documentos.
- Un rodillo donde se coloca el papel que es especial.
- Un receptor automático, que al igual que el teléfono responde y envía llamadas para recibir copias de documentos o mensajes escritos.
- Una ventanilla de suministro de papel, por donde sale la nota de envío o recibo y se cortan las copias con la longitud adecuada.
- Un alimentador automático de documentos, hasta un máximo de 15 hojas.
- Identificación del remitente, con un máximo de 32 dígitos, símbolos, espacios y letras.
- Número de teléfono, de hasta 20 dígitos.
- En la nota de envío o de recibo, se indica la fecha, hora, número de páginas enviadas o recibidas y la calidad de las copias.
- Una repetición de marcación automática, llama una línea ocupada ocho veces como máximo a intervalos de entre tres y seis minutos programables.
- Una transmisión simultánea, puede enviar el mismo documento(s) a un máximo de 99 lugares mediante una equipación de memoria.

Las ventajas que ofrece el fax son únicas, pues permite enviar y recibir documentos en segundos sin importar la distancia, estos documentos pueden ser confidenciales y además nos confirman en seguida si el mismo ha sido enviado en forma correcta o no.

2.3.2.4 Copiadoras

Con los equipos modernos de fotocopia, puede realizarse en minutos lo que antes hubiera exigido horas de trabajo a máquina con papel carbón. La tendencia hacia la producción más eficiente de copias continua y las copiadoras se mejoran y se hacen más potentes cada día.

Las copiadoras modernas disponen de una variedad de funciones que permiten satisfacer cualquier tipo de necesidades especiales de copia que puedan tenerse en una oficina, produciendo documentos con acabados de la más alta calidad.

A continuación algunas de las características de esta máquina y que una secretaria necesita conocerlas para su utilización: reducción, ampliación, alimentación automática de documentos, interrupción, determinación de porcentajes, copia de dos caras (duplexion), etc.

La realización de buenas copias depende de diversos factores: el original debe ser copiable, la máquina debe tener las características necesarias para permitir la realización del tipo de copias que se necesita y debe estar adecuadamente cuidada y provista de tóner y de papel de copia; por último debe conocerse el manejo de la máquina.

Por tratarse de una máquina que hoy en día se hace imprescindible disponerla en una oficina, por las ventajas en la reproducción de documentos que se obtienen, se presenta una lista de cómo debe procederse para evitar problemas que en ocasiones se deben a fallos humanos.

- Leer las instrucciones que le da la máquina.
- Si se recibe el mensaje "añada papel" debe hacérselo.
- Si las copias son demasiado claras verificar el nivel de tóner antes de solicitar asistencia técnica.
- Si se está utilizando papel especial tal como sobres o papel de color, extraer lo que quede de este papel en la bandeja cuando se haya acabado.
- Si se traba el mecanismo de alimentación, se debe intentar liberarlo en caso de poder, de lo contrario se llamará al operador.
- Situar el original sobre la platina de vidrio correctamente.

- Si aparecen manchas en las copias, se debe limpiar la platina de vidrio (este problema se puede evitar realizando esta operación antes de empezar el trabajo).
- Volver a situar el contador de copias y los demás controles en su posición normal una vez que se haya concluido la tarea, caso de que la máquina no lo haga por sí sola automáticamente.

2.4 ANÁLISIS DE ENCUESTAS

Para realizar el presente trabajo y con el afán de conocer el grado de preparación y conocimientos del personal que labora en el área de secretariado del H. Consejo Provincial de Loja, se formuló una encuesta, cuyos resultados los analizamos a continuación.

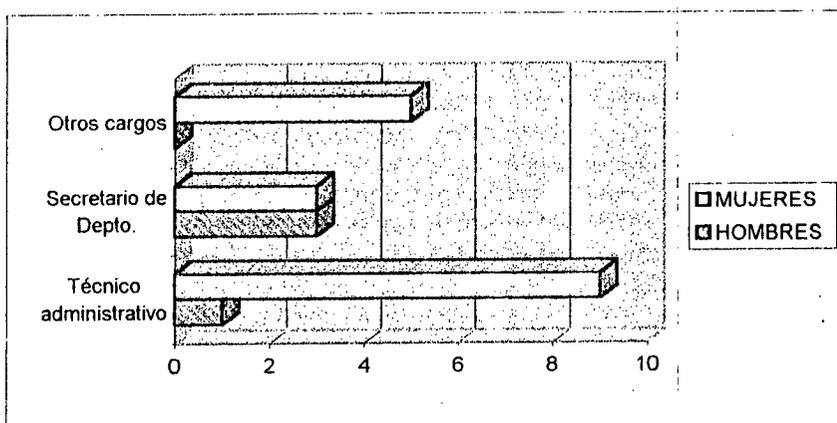
1. **Datos Generales**, una sola persona posee estudios de secretariado ejecutivo, el resto son profesionales en diferentes especialidades.
2. **¿Cuáles son los objetivos del H. Consejo Provincial de Loja?**, de las quince encuestas planteadas, nueve dan una respuesta satisfactoria, lo que significa que las personas que laboran en la institución provincial desconocen por completo la actividad que cumple ésta.
3. **Indique cuál es el área de acción del H. Consejo Provincial de Loja y sus principales programas**, tres encuestados dan una respuesta correcta, el resto desconoce el accionar de la institución. Sobre este particular debemos indicar que es deber de una secretaria interesarse por conocer los objetivos, metas a que se dedica la institución en la que presta sus servicios.
4. **Describa la labor que realizan las secretarias (os) en la institución provincial**, se limitan a dar una interpretación antojadiza a la pregunta con lo cual no se obtuvo una respuesta satisfactoria a lo requerido.
5. **¿Qué cualidades debe poseer una secretaria (o)?**, en su mayor parte esta pregunta fue contestada en forma correcta.
6. **¿La secretaria cuenta con los medios adecuados para realizar su trabajo?**
Detalle, la totalidad de los interrogados manifestaron que no poseen los medios que permitan el desarrollo armónico de su trabajo, tanto en lo que se refiere al equipo de oficina, como al espacio físico.

7. **¿Cuáles son las partes de un oficio?. Enumérelas.** A esta pregunta un sólo encuestado la contestó en forma correcta, el resto desconoce por completo la materia, de ahí se deriva que en el diagnóstico que se efectuó a la documentación oficial la mayor parte de los documentos estén mal estructurados, así como la carencia de los elementos de los que consta.
8. **En su departamento cuáles son los documentos más utilizados, relacionados a la redacción oficial.** Cuatro de los encuestados contestaron a esta interrogante, el resto consideramos desconoce el flujo de la documentación, en igual forma indicamos que el personal de secretaría de no poseer interés en el trabajo que realizan, las actividades se tornan rutinarias y mecánicas y no hay creatividad de ideas.
9. **A nivel general, podría decir usted que la relación secretaria-público es satisfactoria,** la respuesta fue positiva indicando que les complace el trabajo que realizan.

Las restantes preguntas se refirieron a la capacitación personal y estímulos por parte de la institución; no se obtuvo una respuesta favorable, tanto por la falta de interés en capacitarse y conocer nuevas normas como en la negativa de la institución por dar apoyo al personal.

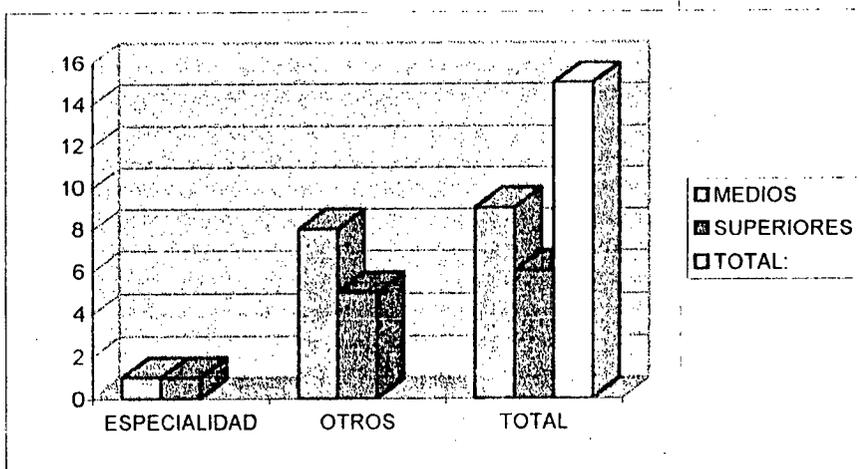
**DATOS GENERALES
CARGO QUE DESEMPEÑA**

CARGO	HOMBRES	MUJERES
Técnico administrativo	1	9
Secretario de Depto.	3	3
Otros cargos	0	5



**DATOS GENERALES
ESTUDIOS QUE POSEE**

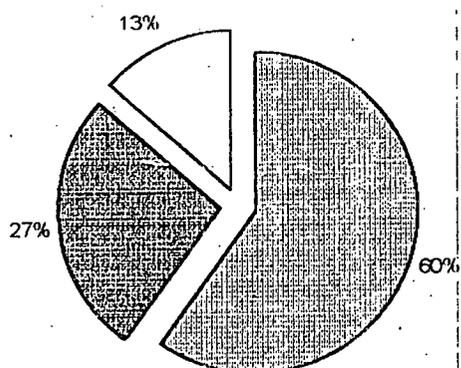
	ESPECIALIDAD	OTROS	TOTAL
MEDIOS	1	8	9
SUPERIORES	1	5	6
TOTAL:			15



2 ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA?

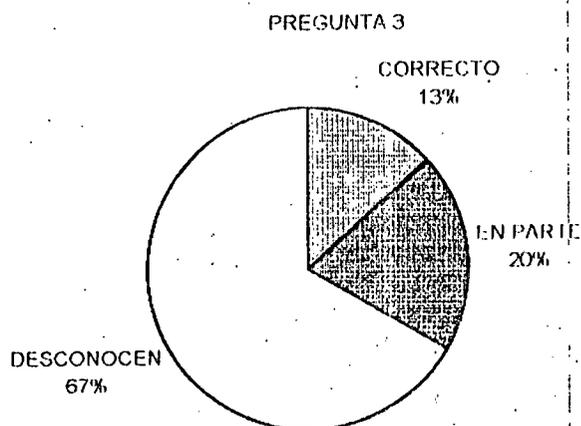
	SATISFACTORIO	ACEPTABLE	MUY POCO
PREGUNTA 2	9	4	2
	60%	27%	13%

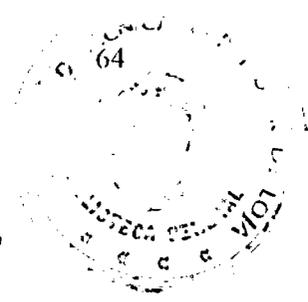
CUALES SON LOS OBJETIVOS DEL HCPL



3 INDIQUE CUÁL ES EL ÁREA DE ACCIÓN DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA Y SUS PRINCIPALES PROGRAMAS

	CORRECTO	EN PARTE	DESCONOCEN
PREGUNTA 3	2	3	10
	13%	20%	67%

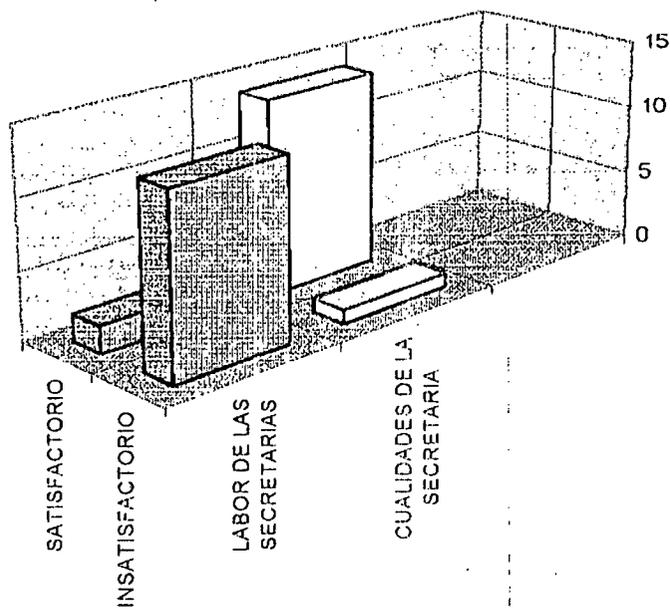




- 4 ¿CÓMO DESCRIBIRÍA LA LABOR QUE DESEMPEÑA LA SECRETARIA EN EL H.C.P.L.?
- 5 A SU ENTENDER, ¿QUÉ CUALIDADES DEBE POSEER UNA SECRETARIA?

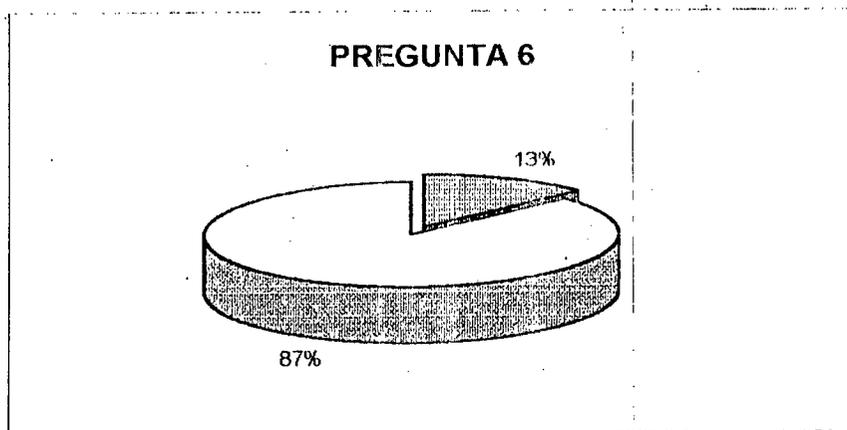
	SATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
LABOR DE LAS SECRETARIAS	2	13
CUALIDADES DE LA SECRETARIA	14	1

PREGUNTAS 4 Y 5



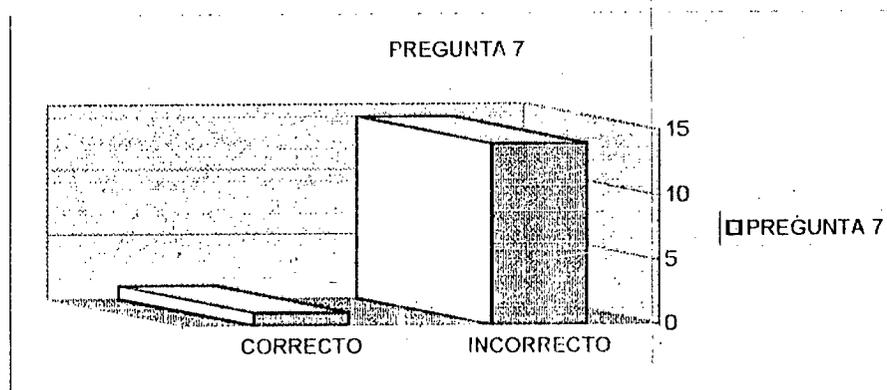
6 LA SECRETARIA CUENTA CON LOS MEDIOS NECESARIOS PARA REALIZAR SU TRABAJO

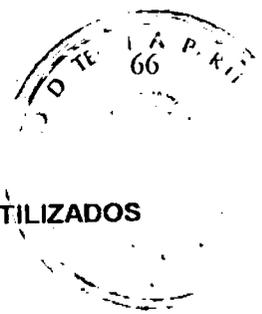
	SI	NO
PREGUNTA 6	2	13
	13%	87%



7 ¿CONOCE USTED CUÁLES SON LAS PARTES DE UN OFICIO?

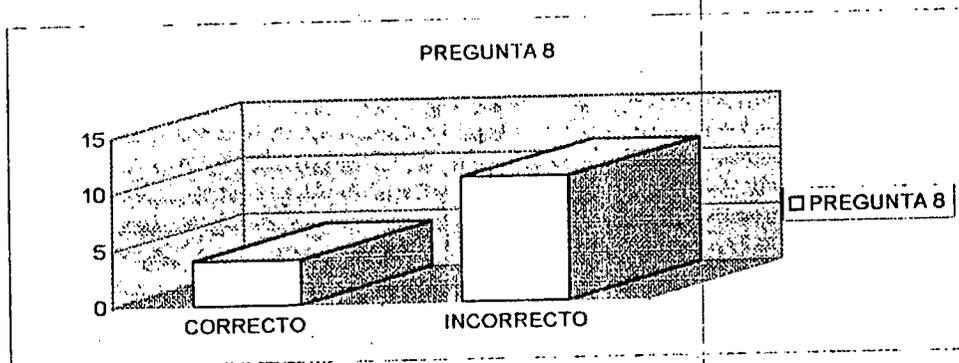
	CORRECTO	INCORRECTO
PREGUNTA 7	1	14





8 EN SU DEPARTAMENTO, ¿CUÁLES SON LOS DOCUMENTOS MÁS UTILIZADOS RELACIONADOS A LA REDACCIÓN COMERCIAL?

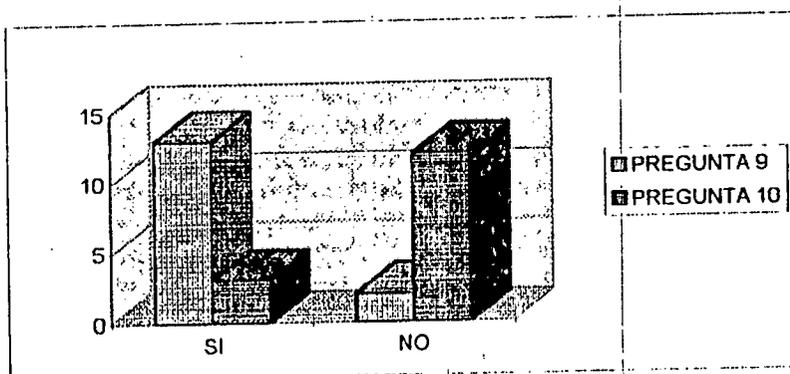
	CORRECTO	INCORRECTO
PREGUNTA 8	4	11



9 A NIVEL GENERAL, ¿PODRÍA DECIR USTED QUE LA RELACIÓN SECRETARIA PÚBLICO ES SATISFACTORIA?

10 PARA CUMPLIR EFICIENTEMENTE CON SU TRABAJO, ¿USTED SE CAPACITA CONSTANTEMENTE?

	SI	NO
PREGUNTA 9	13	2
PREGUNTA 10	3	12



CAPÍTULO III

3.1 GUÍA PRÁCTICA PARA EL MANEJO DE LOS DOCUMENTOS MÁS UTILIZADOS EN EL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA.

Al proponer esta guía práctica para el manejo de la correspondencia en el H. Consejo Provincial de Loja, se destaca lo siguiente:

La importancia que tiene para toda secretaria, conocedora de su profesión, el saber hablar y escribir sujetándose a las normas de lenguaje, así como poseer un amplio dominio de redacción, tratamientos, ortografía, etc.

El hecho de que la utilización correcta y adecuada de la correspondencia ayuda a consolidar las relaciones humanas y públicas, que son en resumen, la clave del éxito en el desarrollo de las actividades de toda institución.

El vasto alcance y excepcional crédito que tiene la correspondencia en el hacer cotidiano de la secretaria moderna, ya que, la redacción de documentos es parte vital del proceso socio-económico de los pueblos.

La seguridad de que un documento perfectamente elaborado servirá para tramitar asuntos de gran importancia para la institución, además para poner de manifiesto la buena imagen y el prestigio institucional.

3.1.1 Redacción.- Recomendaciones

"Redactar consiste en expresar por escrito los pensamientos previamente ordenados, produciendo un mensaje con claridad, coherencia y belleza capaz de ser debidamente comprendido".⁹

Para que una persona domine la redacción, requiere como condición básica que ésta posea los conocimientos generales del arte epistolar; que sepa como plantear y como desarrollar un oficio, de acuerdo con el significado de los asuntos que deban tratarse; que posea una amplia cultura general, porque ésta le permitirá aquilatar el valor exacto de los términos, frases y oraciones; que maneje las formas de tratamiento y cortesía que corresponden a los destinatarios, que no son siempre los mismos.

De otra parte, se debe poseer también ciertos conocimientos técnicos sobre el manejo de los asuntos a los que se refiera la correspondencia; así como los que se requieren para los distintos tipos de documentos que intervienen en las relaciones oficiales, puesto que, en algunos casos, se mencionarán en oficios u otro tipo de comunicaciones.

⁹ Colección L.N.S. Manual de Redacción y Ortografía, Edibosco, Cuenca, 1991, página 194.



Existen dos reglas de oro en la redacción.¹⁰

¿Qué debe decirse?, exactamente el motivo que ha originado la necesidad de realizar el escrito, ciñéndose al mismo, teniendo presente que no se trata de crear bellas páginas, sino de comunicar algo en forma precisa.

¿Y cómo decirlo?, con palabras que pueda entender el lector, expresando conceptos claros que no se presten a confusión. Existen cinco normas al respecto y que se debe recordar en el momento de redactar un texto y son:

Cuidar el vocabulario: aplicar la palabra correcta. Si no se conoce el significado exacto de un palabra, el diccionario es el mejor amigo de la secretaria.

Escribir con naturalidad: esto es, con lenguaje normal que usamos corrientemente para hablar, pero un lenguaje adecuado, cortés, sencillo, eficaz y directo.

Evitar frases demasiado largas: un texto cualquiera encuentra siempre mejor aceptación por parte del lector cuando está resuelto con frases cortas, frases demasiado extensas llevan a que el lector pierda su interés.

Eliminar palabras superfluas: existe marcada tendencia en el uso de adverbios y adjetivos, por el solo hecho de mostrar que se posee gran conocimiento del idioma. Debemos usar palabras que se requieren en el escrito y expresarlas en forma correcta, la redacción tiene que ser clara, breve y exacta.

Expresarse con claridad: supone decir lo que se desea expresar de manera que no puedan haber dudas en cuanto a la interpretación. La falta de coordinación en las ideas y la mala puntuación, dará como resultado la confusión del lector.

Recomendaciones importantes para redactar.¹¹

- Usar la palabra adecuada a la idea que desea expresarse, que es una de las reglas fundamentales del estilo. Esto se logra a través del conocimiento amplio del vocabulario.
- Disponer en el lugar de trabajo de un buen diccionario.
- Preparar un borrador antes de realizar el trabajo encomendado.
- Leer a los buenos escritores. El "estilo" como la música también se pega.

¹⁰ McMILLAN, Elizabeth. La Secretaria Moderna. Volumen 2, Instituto Parramón Ediciones S.A., España 1982, páginas 11-15.

¹¹ SECAP, Curso de Técnicas de Redacción y Correspondencia, Loja, 1987, páginas 16-17.

- No ponderar demasiado. Los hechos narrados limpiamente convencen más que los elogios.
- Tener en cuenta que, "la puntuación es la respiración de la frase". No hay reglas absolutas de puntuación; pero no se debe olvidar que una frase con puntuación incompleta o incorrecta no queda clara y se presta a confusión.
- No emplear vocablos rebuscados. Se debe evitar también el excesivo tecnicismo y se hace necesario aclarar su significado cuando no sea de uso común.
- Evitar las ideas y palabras superfluas. Eliminar todo lo que no esté relacionado con la idea fundamental de la frase.
- Si para evitar la repetición, se emplean sinónimos, procurar que estos no sean muy poco común. Ahorre al lector el tener que recurrir al diccionario.
- Evitar las repeticiones excesivas y mal sonantes; pero tenga en cuenta que, a veces, es preferible la repetición al sinónimo rebuscado. Repetir es correcto cuando quiere fijar la atención sobre una idea y siempre que no suene mal al oído.
- Como norma general, no poner nunca el verbo al final de la frase.
- El orden lógico exige que las ideas se coloquen según el orden del pensamiento. Destáquese siempre la idea principal.
- "Piense despacio y podrá escribir de prisa". No se debe iniciar la redacción hasta que no vea el tema con toda claridad.
- Releer siempre lo escrito como si fuera de otro. No dude nunca de tachar lo que considera superfluo. Si puede relea en voz alta; descubrirá así defectos de estilo y tono que escaparon a la lectura exclusivamente visual.

Consideramos que es importante que la secretaria conozca el **decálogo de la correspondencia**:

1. Tener una idea clara del asunto a tratarse
2. Eficacia de la comunicación
3. Coordinar las ideas
4. La cohesión

5. La claridad
6. Concreto
7. Corrección
8. Corto
9. Cortés
10. Evitar errores gramaticales, tales como barbarismos, solecismo, redundancia, cacofonía.

Presentación de documentos

Márgenes en blanco

Por razones estéticas no debe escribirse el papel de extremo a extremo, sino reservando una zona o franjas laterales que constituirán los márgenes, cuyos anchos no serán iguales.

Normalmente, el de mayor anchura es el que se destina a la izquierda del bloque del texto, suele tener de 4 a 5 cm, así como el opuesto margen derecho, alcanza sólo la mitad de esta medida; en los márgenes superior e inferior 4 y 3 cm, respectivamente.

Sangrías

Cada párrafo se inicia con una sangría de un número impar de espacios, cinco o siete.

Paginación

El más aconsejable y ágil es el sistema arábigo de numeración. El número puede escribirse en la parte superior o al pie de cada página, al centro o a un costado.

Interlineados

Para una mejor presentación del texto de una comunicación, se aconsejan los siguientes:

- Entre la cabecera impresa (razón social) del oficio y la fecha, dos o tres espacios en blanco.
- Entre la fecha y el nombre del destinatario, seguido por la dirección, de cinco a ocho espacios.
- Entre la dirección del destinatario al vocativo, tres espacios.
- Entre este último y el primer párrafo, dos espacios.

- Entre párrafos, dos espacios.
- Entre el final del texto y la fórmula de despedida, de dos a tres espacios.
- Entre éste al nombre y cargo del firmante, de cinco a siete espacios.
- De éste a las siglas de identificación, dos espacios.
- Adjuntos, anexos, se escribirán luego de las siglas de identificación y a un espacio.

3.1.2 Ortografía

"Las artes de leer y escribir son como los cimientos en que descansa todo el edificio de la literatura y de las ciencias"

Andrés Bello

Somos conscientes de que las reglas ortográficas son de una utilidad muy limitada. La ortografía es producto de una práctica permanente de lectura y redacción, absolutamente imprescindible en una época en que pretende instaurarse una cultura audiovisual. Por ello se insiste, en las reglas generales y, a veces, señala las excepciones con la conciencia de que en estos casos, es más práctico aprender por el uso la ortografía de cada palabra. Así será posible que la imagen gráfica quede asociada permanentemente a la imagen acústica de las palabras.

Es verdad que se puede vivir sin saber leer y escribir; también es verdad que se puede vivir leyendo y escribiendo incorrectamente. Sin embargo, no hay que olvidar que la lengua es el instrumento que necesitamos para comunicarnos, aunque no es necesario, si es importante saber si un uso gráfico es correcto o incorrecto, porque hoy en día debemos saber escribir una carta, hacer un informe, rellenar un impreso, etc. Por lo tanto cuanto mayor y mejor sea el conocimiento de la lengua, en su manifestación oral y escrita, mayor y mejor será nuestra comunicación con los demás.

El tema "ortografía" es muy extenso y podría ser tratado como tema único de tesis; sin embargo, para esta guía práctica anotaremos algunas reglas que consideramos son de utilidad para toda Secretaria y le ayudarán en el desenvolvimiento de su función.

Reglas ortográficas y de prosodia¹²

Se hallan en rigor varias reglas ortográficas y de prosodia, emitidas por la Academia de la Lengua, cuya práctica debe conocerse y tener actualidad.

- Las formas verbales fue, fui, dio, vio, no llevan tilde.
- En las palabras monosílabos que tienen distintas funciones gramaticales se utiliza la tilde llamada diacrítica para diferenciarla (mas, de, se, tu, el, te, si, mi).
- El empleo de las mayúsculas no exime de poner tilde sobre la vocal que deba llevarla. PERÍODO
- El triptongo se tilda siempre en la vocal intermedia. Despreciáis.
- Los pronombres demostrativos: éste, ése, aquél, sus femeninos y plurales llevarán tilde cuando hacen las veces de pronombres; y cuando hacen las veces de adjetivos no se acentúan.

Toma esta carta

Es éste el que te pedí.

- **Esto, eso, aquello**, pronombres neutros y con una sola función gramatical, no se acentúan. Diferente caso es el de "éstos, ésos, aquéllos, que van acentuados cuando hacen la función de sujetos"
- La palabra aún lleva tilde, si cumple en la oración la función de adverbio y, en consecuencia, puede sustituirse por la palabra **todavía**; no llevará tilde si es una conjunción y equivale a **también, inclusive, hasta, ni siquiera**.

Aún está buscando las pruebas

Dijo mi nombre y aun recordó mi apellido

- Hay varias palabras que llevan tilde cuando tienen significado interrogativo o exclamativo. Pero no la llevan cuando carecen de dicho significado (que, quien, donde, como, cuando, etc.).
- Si usamos una palabra tildada para formar con otra una palabra compuesta, la primera palabra pierde la tilde (décimo - decimoséptimo).

¹² Contraloría General del Estado. Manual del curso de Ortografía, Loja 1992, páginas 8-15

- Las palabras agudas llevan tilde cuando terminan en N, S o VOCAL. (salón, cortés, café)
- Se escriben con tilde las palabras graves que terminan en cualquier consonante que no sea N, S o VOCAL. (débil, mártir, lápiz)
- Todas las palabras esdrújulas y sobresdrújulas que tienen el acento en la antepenúltima y trasantepenúltima sílabas respectivamente, llevan tilde. (cápsula, lápices, dígaselo)
- Los infinitivos de los verbos cuyas terminaciones sean **air, eir, oir, excepto uir**, se escribirán con tilde.
- Cuando al dividir una palabra por sus sílabas haya de quedar en principio de renglón una "h" precedida de consonante, se dejará ésta al fin del renglón anterior y se comenzará el siguiente con la "h" (des-honesto, in-hábil).
- La combinación **ui** siempre forma diptongo y en consecuencia las palabras que la llevan, se escriben sin tilde (jesuito, destruido, ruido); se exceptúan las palabras que de acuerdo con las reglas ortográficas deben llevarla: **construí, destruí**, por ser agudas terminadas en vocal; **guía**, para señalar el hiato.
- Se admite la simplificación de los grupos iniciales
 - "S por SP"
 - Sicología **Psicología**
 - siquiatra **psiquiatra**
 - "N por MN"
 - nemotecnia **mnemotecnia**
 - "N por GN"
 - nóstico **gnóstico**

Las mayúsculas y su uso¹³

Para conseguir destreza en el uso de las mayúsculas, hay que tener en cuenta las siguientes situaciones en las que es necesario utilizarlas.

¹³ Contraloría General del Estado, Regional Loja, Manual de Ortografía, 1995, páginas 8, 9 y 10.

- En la primera palabra de un escrito o de un párrafo y la palabra que se coloque después del punto seguido o aparte.
- Los nombres propios de personas, animales y cosas con que los distinguimos de los demás de su especie: Fernando, Rocinante, Loja.
- En títulos que indican dignidad o autoridad, y tratamientos: Ministro, Embajador.
- En las siglas que expresan abreviadamente el nombre de un organismo internacional o una nación: ONU, OEA.
- En los nombres de instituciones y fechas cívicas de importancia: Corte Suprema de Justicia, 10 de Agosto de 1809.
- Nombres de dignidades. Ejemplo: Presidente de la República, Gobernador de Loja; pero se usará minúscula cuando con los nombres de estas dignidades expresemos generalización. Ejemplo: Los ministros y gobernadores son ecuatorianos.
- Se escriben con mayúscula los títulos de obras, nombres de periódicos y revistas: El Universo, La Mala Hora, Atalaya.
- Ciertas palabras que se escriben en determinados documentos oficiales. Ejemplo: QUE, CERTIFICO, DECRETA, CONSIDERANDO, RESUELVE, ACUERDA, etc.
- Los tecnicismos o ciertas palabras que se quieren resaltar en un documento. Ejemplo: ANTECEDENTES, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES.
- La primera palabra de una cita después de los dos puntos: Simón Bolívar dijo: "He arado en el mar", excepción: si a los dos puntos sigue una enumeración: Adverbios de modo: bien, mal, apenas.
- En las fórmulas de saludo y cortesía de un oficio:
Señor Prefecto:
Señor Presidente:
- En el número romano de reyes, papas y siglas:
Juan Pablo II, Siglo XX, Carlos V.
- En algunas abreviaturas: S.A. (Sociedad Anónima).

- En los colectivos que representan sociedades y corporaciones: Pacto Andino, Gobierno Nacional.

Excepciones:

- Épocas del año o estaciones. Ejemplo: verano, invierno, otoño, etc.
- Nombres geodésicos y deológicos. Ejemplo: hemisferio.
- Nombres de idiomas. Ejemplo: inglés, francés, etc.
- Días de la semana. Ejemplo: lunes, martes, jueves, etc.
- Meses del año. Ejemplo: enero, febrero, marzo, etc.
- Puntos cardinales y sus combinaciones. Ejemplo: norte, sur, noreste, etc.
- Ciencias y artes cuando no se encuentran genéricamente determinadas. Ejemplo: historia, música, dibujo, etc.
- Gentilicios. Ejemplo: quiteño, lojano, ambateño, etc.
- Notas musicales. Ejemplo: do, re, mi, fa, etc.
- Títulos y tratamientos de las personas cuando van acompañados del nombre. Ejemplo: Se envió al ingeniero Julio Torres.

Los números y su uso.¹⁴

Los números en la redacción de documentos pueden escribirse en letras o cifras, dependiendo de su uso en la oración y de la forma que estén expresados, a continuación anotaremos algunas reglas:

Se escribirá en letras:

- Del uno al quince: duró diez horas el desfile.
- Al inicio de una oración: cien jóvenes participaron en la maratón.
- Números ordinales: llegó a la meta en vigésimo lugar.

¹⁴ MARÍN, Rivera Francisco. Mecanografía Práctica 2. Imprenta don Bosco. Segunda Edición, Quito 1995, páginas 20-24.

Se escribirá en números:

- Del 15 en adelante: conocerán 18 países.
- Las cifras que pertenecen a una misma frase: se elaboró 12 oficios, 5 memorandos, 4 informes y 5 planillas.
- En números dinero y porcentaje: de acuerdo con las cifras del INEC la inflación alcanzó el 99%. -No se deja espacio al mecanografiar números precedidos o seguidos por símbolos-.
- En alfanuméricos, las cantidades millonarias: el proyecto costará 25 mil millones de sucres.
- Los números de las páginas.
- Los números de pólizas de seguro y facturas.

Presentación de valores numéricos, se establecen las siguientes reglas para su escritura:

- a) La escritura de los números se hará utilizando cifras arábigas y numeración decimal.

Los símbolos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9

El símbolo "0" representa el cero.

- b) Para separar la parte entera de la parte decimal se usará la coma decimal (.); ejemplo

546 728,14

1 236,25

- c) Tanto en la parte entera como la parte decimal, se hará una separación en grupos de tres cifras comenzando desde la coma decimal, mediante un espacio en blanco, equivalente a un espacio de máquina (no puntos, no comillas, etc.); ejemplo

3 128 436,24

23,56

Escritura incorrecta: 2'670.546,20

- d) Cuando el número es entero, no es necesario escribir la coma decimal y ceros a su derecha; ejemplo

45 678

Es incorrecto: 5 678,00

- e) Cuando se escriban números encolumnados, la coma decimal debe colocarse en una sola columna; ejemplo

456 765,23

40 900,32

- f) Si un número va seguido del símbolo de la unidad deberá separarse con un espacio de máquina; ejemplo

708 342,95 mm

6 241,50 km

- g) Cuando sea necesario presentar varias cifras seguidos de la misma unidad, se encolumnarán los números y se escribirá la unidad en la primera línea a un espacio; ejemplo

345,60 kg

11

1,90

Escritura de fechas en forma numérica

Para la escritura de fechas del calendario en forma numérica, representada por los elementos: año, mes y día y separados generalmente por un guión (-), la primera agrupación constará de cuatro dígitos que expresará el año correspondiente; la segunda constará de dos dígitos para el mes y tendrá valores entre 01 y 12; el tercer grupo se refiere al día, debe tener dos cifras entre 01 y 31; ejemplo:

6 de diciembre de 1996

1996-12-06

1996 12 06

Es incorrecto:

1996-XII-06

1.996-12-06

06-III-1.996

06-12-1996.

Esta forma numérica de escribir fechas se aplica para clasificar y archivar papeles y documentos; para efectuar registros científicos, técnicos, matemáticos; para formularios continuos; en labores de secretaría y correspondencia.

Signos de puntuación¹⁵

Cuando hablamos, los sonidos se articulan mediante impulsos respiratorios y musculares, que constituyen las pausas, descensos y ascensos de la entonación. En el lenguaje escrito, estas pausas más o menos largas se representan gráficamente mediante los signos de puntuación.

Los signos de puntuación son la representación gráfica de las pausas en un texto o discurso.

No se puede escribir sin signos de puntuación. Y, sin embargo, su incorrecta utilización es una de las mayores deficiencias en la redacción, ya que puede afectar incluso al sentido del texto. Pensar que es un aspecto secundario o insignificante es un grave error.

La eficacia y calidad en la expresión escrita se consigue, en buena parte, con el uso adecuado de los signos de puntuación. Para el trabajo de las secretarías es muy necesario saber utilizarlos correctamente, ya que de ellos depende:

- El orden de las ideas
- la precisión de la expresión
- la comunicación con el lector
- algunos efectos de estilo
- en suma, la claridad del texto.

¹⁵ FUENTES, Juan Luis. Ortografía, Reglas y Ejercicios, ediciones Larousse, páginas 14-17.

El punto (.)

No presenta mayores dificultades, aunque es muy importante en lo que tiene que ver con la conexión de las ideas y su distinción en principales y secundarias.

Lo primero de todo es distinguir entre el "punto y aparte" el "punto y seguido". La aplicación de uno u otro no puede establecerse con todo rigor, depende en gran medida del criterio personal.

- Se usa el "**punto y aparte**" cuando se cambia de tema, o se enfoca el mismo tema desde otra perspectiva.

El punto y aparte se usa con frecuencia con la intención de visualizar un escrito: un párrafo excesivamente largo puede resultar monótono y cansado; el espacio en blanco que exige el punto y aparte aligera visualmente el texto.

- Se usa el "**punto y seguido**" para separar dos oraciones o frases que tienen que ver con el mismo asunto, con sentido completo.

- El "**punto final**" indica la terminación de un escrito.

- Las abreviaturas exigen el punto.

Situaciones del uso de la coma (,)

Indica un breve pausa de lectura y viene determinada por el sentido de la frase. Es el signo de puntuación más usado y, sin embargo, el que más errores origina.

Entre las recomendaciones, además de estar atento al sentido del texto, se aconseja leer en voz alta para situar correctamente las comas a lo largo de un escrito.

- En las enumeraciones, cuando los diferentes elementos de igual clase no van unidos por conjunciones copulativas o disyuntivas (e, o, u, y, ni)

- Los vocativos van siempre entre comas.

- Cuando se interrumpe el sentido de la oración y se intercalan datos explicativos.

- Cuando se invierte el orden regular de la oración, o la oración subordinada precede a la principal.

- Indica la supresión del verbo.

- En frases conjuntivas.

- Se coloca en expresiones como: por último, finalmente, en efecto, en fin, sin duda, sin embargo, pues, por consiguiente, etc.

El punto y coma (;)

Es una pausa intermedia entre la coma y el punto y seguido y se recomienda su uso en los siguientes casos:

- Unir frases con elementos separados por comas.
- Unir construcciones relacionadas entre sí, pero sin conjunción.
- Entre frases con cierta relación.
- Delante de expresiones "por ejemplo", "como", siempre que proceda a los ejemplos.
- Evita el uso repetitivo de la coma.

Los dos puntos (:)

Sirven para hacer resaltar lo que sigue a continuación. Se usa en los siguientes casos:

- En el encabezamiento de las cartas.
- En el saludo al comienzo de un discurso.
- Después de las palabras a saber, por ejemplo etc.
- En los documentos públicos después de expresiones tales como: hago saber, declaro, certifico, considerando, solicito, etc.
- Para iniciar una enumeración.
- Para reproducir palabra textuales propias o ajenas.
- Para llamar la atención o resumir la consecuencia de lo precedente.

Puntos suspensivos (...)

Indican una suspensión de palabras o ideas. Se emplean cuando conviene al que escribe dejar en suspenso el sentido; su presencia en la frase significa que ésta queda suspendida, expresada a medias, pero dejando en claro el sentido de la expresión que se pretende. Se escribe en número de tres y los casos más frecuentes son:

- Cuando se deja incompleto el sentido o pensamiento formulado.
- Suspender el final para sorprender.
- Para dejar algo indeterminado.
- En algunas ocasiones equivale al "etcétera" (en las citas textuales).
- En una forma entrecortada de expresarse.

3.1.3 Abreviaturas¹⁶

Dentro de la elaboración de la correspondencia oficial es muy frecuente el uso de abreviaturas. Por tanto, es necesario dar a conocer su significado, utilización y su escritura correcta.

Abreviar es acortar. En efecto, la abreviatura es la representación de una palabra con una o algunas de sus letras.

Las abreviaturas no están estrictamente sujetas a reglas fijas. Sin embargo, de ordinario carecen de plural y cada palabra abreviada cierra con un punto. Las letras abreviadas deben formar parte de la palabra que se abrevia: no debe añadirse ninguna letra que sea ajena a la palabra abreviada.

El uso de las abreviaturas se justifica por la economía de tiempo y espacio. Sin embargo, si las mismas se usan sin moderación, se sacrifica la claridad del escrito, ya que algunas o muchas de ellas resultarían ininteligibles para el lector. Por lo tanto se debe limitar su uso a aquellas que pueda entender fácilmente la persona a quien se dirige el documento.

En lo que se refiere al uso de abreviaturas en la redacción de documentos, se debe tener en mente las siguientes reglas:

- 1 Evitarse, en lo que sea posible, abreviar en el cuerpo del oficio.
- 2 La palabra *usted* no debe abreviarse nunca en el cuerpo de un oficio.
- 3 No se debe abreviar en el saludo del oficio.
- 4 En la despedida del oficio se permiten las abreviaturas cuando la despedida es muy larga. En casos en que la despedida sea excesivamente corta, por estética no debe abreviarse.
- 5 No debe abreviarse el nombre del mes al escribir la fecha de un documento.
- 6 Con relación a los títulos de las personas, tales como señor, doctor, licenciado, etc., cuando aparecen en el cuerpo o texto del oficio, considerar lo recomendado:

¹⁶ MANCHENO Aray Elena, ARAY de Ponce Martha, Redacción Comercial Moderna, páginas 33-37.

- a) Se podrán abreviar cuando van seguidos del nombre completo de la persona. Si se prefiere, pueden escribirse completos. Si se abrevia, se escribe en mayúsculas; si no se abrevia, se escribe en minúsculas.

Ing. Raúl Auquilla Ortega

licenciado Alfonso Castillo.

- b) Deben escribirse completos cuando van seguidos solamente del apellido.
doctor Espinoza.
- c) Deben escribirse completos cuando no van seguidos de ningún nombre.

Informaré al *ingeniero* sobre el mensaje que dejó el *señor* que visitó la oficina.

En instrumentos públicos (escrituras, actas, etc.), las fechas y las cantidades se escriben con todas sus letras.

Los apellidos no se abrevian jamás, como tampoco se abrevian las cifras.

A continuación anotamos algunas abreviaturas que al ser tan usuales es conveniente conocer su escritura para poder aplicarlas correctamente cuando sea necesario.

Ab.	Abogado
Agr.	Agrónomo
Arq.	Arquitecto-ura
art.	Artículo
°C	Grados centígrados
cap.	Capital
Cía.	compañía
cm.	centímetro
Dr.	doctor
Eco.	Economista
ej.	ejemplo
etc.	etcétera
g.	gramo
Ing.	Ingeniero-ía

Lic.	Licenciado
Núm.	número
pág.	página
Sra.	señora
Sr.	señor
Ud.	usted

3.1.4 Tratamientos¹⁷

El tratamiento es la fórmula de cortesía o el título honorífico que se da a las personas en razón de su cargo, de su autoridad o de su dignidad. A pesar de que en los actuales momentos estos tratamientos ya no son utilizados con mucha frecuencia, se hace indispensable que una secretaria conozca que título le corresponde a cada autoridad. Los tratamientos más usuales son: majestad, alteza (real, imperial, serenísima o eminentísima), excelencia, excelentísimo, señoría, don, magnífico, honorable, muy honorable, eminencia reverendísima, muy ilustre, monseñor, reverendo, fray, beatitud, venerable, etc. a continuación anotamos algunas reglas.

Los títulos de majestad y alteza, se reservan para reyes y los miembros de familias reales.

Los tratamientos eclesiásticos de: eminencia reverendísima para los cardenales; excelencia reverendísima para los arzobispos, obispos, patriarcas y nuncios apostólicos.

Otros títulos eclesiásticos son los de muy ilustre (canónigos); monseñor (dignatarios de la curia pontificia); reverendo (religiosos en general); fray (monjes); beatitud, venerable, etc. (superiores de algunas órdenes religiosas).

Tratamiento de Excelentísimo señor, con el correspondiente Vuestra Excelencia, tienen derecho a su aplicación las siguientes personalidades: presidente o jefe de estado; jefe de gobierno; ministros; capitanes generales o jefes militares de la región; embajadores y ministros plenipotenciarios; subsecretarios de ministros; presidente del tribunal supremo; presidente de las salas de audiencia y de las salas de justicia; gobernadores civiles; diputados y alcaldes de capitales de provincia.

¹⁷ Varios Autores. Manual de la Secretaría Moderna, Tomo 3. Editorial Grijalbo S.A., México D.F., 1986, páginas 208-210.

Tienen tratamiento de Ilustrísimo señor, con su correspondiente Vuestra Señoría Ilustrísima: Directores generales de ministerios, rectores de universidad, directores de institutos, magistrados y fiscales de audiencia.

Tienen tratamiento de Usía: coroneles, decanos de facultad, diputados provinciales, jueces de primera instancia y municipales. Jefes de oficina y departamentales del estado.

Don, doña (D., Da.). El tratamiento don (y su femenino doña) está actualmente generalizado casi por completo en la lengua escrita, aunque en la lengua hablada se halla en retroceso, pero originalmente estaba reservado para la aristocracia. Don se usa únicamente delante del nombre de pila, nunca del apellido (se dice don Marco Regalado, pero no don Regalado). Generalmente se usa precedido de señor: Sr. D. Marco Regalado (también puede decirse Sr. Marco Regalado, ya que su uso no es preceptivo, sólo muestra de cortesía). Don, doña pueden usarse precedidos de cualquier otro tratamiento siempre que vaya seguido por el nombre de pila. Excelentísimo Sr. D. Marco Regalado.

Señor, señora (Sr., Sra.), es una forma de tratamiento que puede usarse tanto antepuesto al apellido, como al título profesional, cargo, etc.

Señora, señorita (Sra., Srta.), se emplea señora como forma de tratamiento tanto para mujeres casadas como solteras, aunque preferentemente para las primeras; señorita se emplea exclusivamente para las mujeres solteras.

3.1.5 Modelos, ejemplos prácticos

En este numeral realizaremos una exposición de la documentación oficial, especialmente lo concerniente a: conceptos, elementos constitutivos, estilos, modelos, ejemplos prácticos.

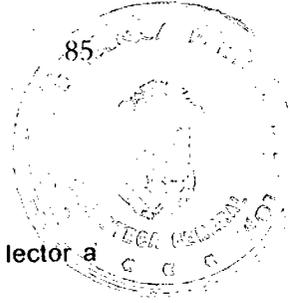
Para el desarrollo de esta parte, empezaremos indicando que toda comunicación debe poseer características vitales y complementarias.¹⁸

Características vitales:

Claridad, consiste en utilizar palabras y frases sencillas, fáciles de interpretar y escribir exactamente lo que se desea, que entienda el lector.

Concreto, que se refiera específicamente al tema.

¹⁸ Manual del curso Técnicas de Redacción y Correspondencia, 1985, páginas 5-12.



Corto, expresar el mensaje con pocas palabras.

Cortés, toda comunicación debe tener un tono de cortesía, lo que motivará al lector a actuar en forma favorable.

Características complementarias:

Corrección, consiste en evitar cometer errores como: ortográficos, mecanográficos, en márgenes, oficio mal centrado, puntuación, borrones, división de palabras y párrafos mal balanceados.

Lenguaje positivo, obtener buenos resultados a través de: utilizar términos sencillos, dar importancia al lector y utilizar frases con tono de amabilidad y cortesía.

Modernismos, actualizar y usar términos de redacción de acuerdo con la época.

TÉRMINOS ANTICUADOS

TÉRMINOS MODERNOS

Acuso recibo

gracias por su, me refiero a

A fin de que, con el objeto

para

A la mayor brevedad posible

tan pronto

A pesar de que

aunque

Arriba mencionado

antes citado

Confío, confiamos

espero, esperamos

Con el objeto de estudiar

para estudio

Cúmpleme manifestarle

le manifiesto, le expreso

De conformidad con

según, de acuerdo con

De la misma manera

igualmente

Debidamente firmada

firmada

De los corrientes, en fecha

escribir la fecha

próxima,

Deseo expresar mi agradecimiento

agradezco

El suscrito

no se usa, excepto en términos legales

El objeto de la presente

me complace informar, manifiesto, comunico

El día de ayer

ayer

El mayor número de veces	generalmente
Hemos recibido	gracias por su...
He procedido al estudio	estudiado, analizado
La sesión a efectuarse	la sesión por efectuarse, la sesión se efectuará.
Llegó a mis manos	recibimos
Me permito informarle	le informo
Muy atentamente	atentamente, cordialmente
No escaparé a su criterio	como recordará
Próximo pasado	no se usa
Para su conocimiento y fines	
consiguientes	para trámite
Por este mismo motivo	por esto, por ello
Salvando su mejor e ilustrado	
criterio	frases innecesarias

Creación del interés, utilizar un lenguaje adecuado para preparar al lector a nuestra conveniencia. Se basa en tres principios básicos: **seguridad**, es lo que a la gente de una institución le hace sentirse orgulloso; **conveniencia**, predisponer a las personas hacia nosotros; **éxito**, que no es otra cosa que el prestigio adquirido en base a la seguridad y conveniencia.

Cohesión, es el enlace entre las palabras para formar frases, entre frases para formar oraciones y entre éstas para formar párrafos. Las palabras de enlace son: no obstante, por consiguiente, además, por lo tanto, etc..

3.1.5.1 Oficio

Es un documento que facilita las relaciones institucionales; éste se constituye en la vía de comunicación más cómoda para representar con solvencia y elegancia a una institución.

Partes del oficio

Membrete: es la razón social de la institución impresa en la parte superior de la hoja. En la mayoría de las veces va acompañado del logotipo, ciudad, casilla, teléfonos, telefax.

Lugar y fecha: en el siguiente orden, lugar, día, mes y año.

Línea de referencia: aparece a renglón seguido del lugar y fecha; se refiere al número y las iniciales de la dependencia de origen y las siglas de la entidad, permite archivar la correspondencia de una manera más lógica y ordenada. Oficio No. 001-DPC-HCPL.

Línea de asunto o tema: si la secretaria prefiere esta línea debe resumir en pocas palabras el contenido del oficio. Esta modalidad permite archivar según los temas, ejemplo

Asunto: Construcción de canchas.

Nombre y dirección del destinatario: es la parte que indica la persona o entidad y el domicilio de la persona o entidad a quien va dirigida la comunicación.

Saludo: es una línea de cortesía y expresa la relación existente entre el remitente y el destinatario. Nombra a las personas por su condición o cargo.

Señor Prefecto:

Estimado señor:

Cuerpo o texto: distribuido en: **párrafo de apertura**, que invita, motiva al lector a saber el motivo del oficio (agradezco su invitación, gracias por su comunicación, tengo el agrado de hacerle conocer). **Párrafos centrales:** desarrollo del tema central en forma ordenada, clara y muy concreta; debe poseer originalidad, lenguaje positivo y amable.

Párrafo de cierre: culmina el cuerpo del oficio; debe ser la consecuencia lógica de lo expresado y que inspire confianza y simpatía por la institución que representa (agradecemos, confiamos en que..., estamos a su disposición..., estoy seguro...).

Despedida: frase final de cortesía que debe estar en concordancia con el saludo, (Atentamente, sinceramente, cordialmente).

Lema institucional.

Firma: es la rúbrica sobre el nombre de la persona autora del oficio, seguido del cargo que ocupa en la institución.

Identificación: al pie del oficio aparece el nombre el apellido de la persona responsable de su edición.

Adjuntos, incluidos, anexos: cuando se acompaña documentos, debe indicarse el número de papeles y en lo posible su especificación.

Estilos

Bloque extremo: es un formato en el cual todos los elementos van alineados al margen izquierdo. Es el más utilizado dentro de la redacción moderna porque facilita a la secretaria realizar su trabajo con más eficiencia.

Ejercicio

Loja, 20 de febrero de 1997

Ref. 001

Sr. ingeniero,
Raúl Auquilla Ortega,
Prefecto Provincial,
Presente.

Señor Prefecto:

Tema: Carta de estilo en bloque.

Presentamos un ejemplo de carta en bloque, un formato en el cual todos los elementos van alineados con el margen izquierdo. La fecha se coloca de dos a seis líneas por debajo del membrete impreso, dependiendo de la extensión del texto, la referencia a una línea de la fecha. La dirección interna puede mecanografiarse de dos a cuatro líneas por debajo de la referencia. Si se decide añadir una línea de tema, se coloca dos líneas por debajo del vocativo y dos por encima del texto. En caso de necesitar una línea de atención, se coloca dos líneas por debajo de la dirección interior y dos por encima del vocativo.

Los párrafos se mecanografían a un solo espacio y el espaciado doble se utiliza para separar unos de otros.

El encabezamiento de las hojas siguientes a la primera se escribe seis líneas por debajo del borde superior de la página y se alinea con el margen izquierdo como en el siguiente ejemplo:

página 2,

Ing. Raúl Auquilla Ortega,

20 de febrero de 1997.

Desde la última línea del texto hasta la fórmula de despedida se dejan tres líneas libres. Se dejarán de seis a siete líneas para la firma manuscrita. El nombre y el cargo del autor del texto se mecanografían en bloque, debajo de la fórmula de despedida. Las anotaciones secundarias, como las iniciales de la mecanógrafa, adjuntos, van dos espacios por debajo de la última línea del bloque de firma.

Es importante que al elaborar un oficio se utilice el estilo correcto, de ahí nuestro interés en participar la forma y ubicación de los elementos en cada uno de estos.

Atentamente,

Fanny Hoyos Ayala,

Responsable de la guía.

Fanny H.

c.c. Archivo personal

Bloque modificado, sus características son idénticas a las del estilo bloque, con excepción de la posición de la línea de la fecha, referencia, fórmula de despedida y bloque de la firma, van alineados a partir del centro hasta el margen derecho.

Ejercicio

Loja, 20 de febrero de 1997

Oficio No. 002

Sr. ingeniero

Raúl Auquilla Ortega

Prefecto Provincial

Presente

Señor Prefecto:

TEMA: CARTA DE ESTILO EN BLOQUE MODIFICADO

Presentamos aquí un ejemplo de oficio en estilo bloque modificado. Sus características son idénticas a las del estilo bloque, con excepción de la posición de la línea de la fecha, de la fórmula de despedida y del bloque de la firma. La colocación de la línea de la fecha determina la posición de la fórmula de despedida y del bloque de la firma, puesto que los tres elementos deben aparecer alineados verticalmente. La fecha se coloca a unos cinco espacios a la derecha del centro de la página. También se puede disponer alineada con el margen derecho, siendo aceptables las dos opciones.

La línea del tema, mecanografiado aquí en letras mayúsculas, va lineada con el margen izquierdo, posición que también debe ocupar la línea de atención en caso de añadir una.

El encabezamiento de las hojas siguientes a la primera se dispone de forma diferente al utilizado en los estilos simplificado y en bloque. En efecto, se extiende por la parte superior de la página,

así:

Ing. Auquilla

-2-

20 de febrero de 1997

El número de la página debe ir centrado y encerrado por dos guiones. Estos guiones pueden ir junto al número o separados por un espacio; las dos opciones son aceptables.

Su presentación es agradable, se requiere de cuidado para la disposición correcta de los elementos.

Atentamente,

Fanny Hoyos Ayala
Responsable de la guía

Fanny H.

c.c. Archivo personal

Semibloque: muchos de los elementos se disponen a la derecha de la hoja o precedidos de una sangría. La línea de la fecha determina la colocación de la fórmula de despedida y del bloque de la firma que puede centrarse o disponerse de forma que termine justo al comienzo del margen derecho.

La primera línea de cada párrafo va precedida de una sangría, en tanto que las siguientes están alineadas con el margen izquierdo.

Loja, 20 de febrero de 1997

Oficio No. 003

Sr. ingeniero

Raúl Auquilla Ortega

Prefecto Provincial

Presente

Señor Prefecto:

TEMA: CARTA DE ESTILO SEMIBLOQUE

Este es un ejemplo de oficio en estilo semibloque, muchos de cuyos elementos se disponen a la derecha de la hoja o precedidos de una sangría. La línea de la fecha determina la colocación de la fórmula de despedida y del bloque de la firma, que deben ir verticalmente alineados con aquella. Aparece también aquí una línea de referencia, una línea por debajo de la fecha y alineada con ella. La línea del tema está colocada con una sangría de cinco espacios, posición obligada en este estilo. Puede mecanografiarse en letras mayúsculas o sólo con mayúscula inicial.

La primera línea de cada párrafo va precedida de una sangría de cinco espacios, en tanto que las siguientes están alineadas con el margen izquierdo. Las anotaciones secundarias se disponen dos líneas por debajo de la última del bloque de la firma, alineadas con el margen izquierdo.

La presentación de este estilo requiere de especial cuidado por parte de la secretaria, en cuanto se refiere a la posición de los elementos.

Atentamente,

Fanny Hoyos Ayala

Responsable de la guía

Fanny H.

c.c. Archivo personal

Ejecutivo, su característica principal es que la dirección interior se mecanografía a partir de la última línea del bloque de la firma, cada párrafo del texto se escribe con una sangría de cinco espacios.

Loja, 20 de febrero de 1997
Oficio No. 004

Señor Prefecto:

Presentamos aquí un ejemplo de oficio en estilo ejecutivo. En este formato la dirección interior se coloca de dos a cinco líneas por debajo de la última del bloque de la firma, según la extensión del texto. Se mecanografía además alineada con el margen izquierdo.

Este estilo es utilizado por lo general por las secretarías ejecutivas, sobre todo en la correspondencia con amigos personales de sus jefes y con personas muy próximas a la institución. En el encabezamiento impreso suele aparecer el nombre del autor del mensaje y su cargo en la organización, por lo cual se hace innecesario su aparición en el bloque de la firma.

La fecha se coloca totalmente a la derecha. En cada párrafo se deja una sangría de cinco espacios y las líneas que siguen a la primera se mecanografían alineadas con el margen izquierdo. Se utiliza el espaciado simple dentro de cada párrafo y el doble para separarlos entre sí.

La fórmula de despedida debe alinearse verticalmente con la fecha. Si se desea consignar las iniciales de la mecanógrafa o cualquier otra anotación secundaria, se colocan dos líneas por debajo de la última de la dirección interior, alineadas con el margen izquierdo.

Atentamente,

Fanny Hoyos Ayala
Responsable de la Guía

Sr. ingeniero
Raúl Auquilla Ortega
Prefecto Provincial
Presente

Fanny H.
c.c. Archivo personal

3.1.5.2 Memorándum¹⁹

Si nos atenemos al sentido de la palabra, el memorándum es una libreta pequeña en la que se anotan los asuntos o cosas que uno tiene que acordarse.

El memorándum es la forma usual e informal de correspondencia que se usa entre oficinas o departamentos de una misma institución.

El memorándum es de dos clases: comercial y oficial.

Memorándum comercial, es aquel que se utiliza en la vida de los negocios o en la administración de las empresas privadas.

Memorándum oficial, aquel que se origina en las dependencias del Estado. La mayor parte de instituciones usan papel impreso para su preparación, destacándose la palabra **MEMORÁNDUM** con mayúsculas sostenidas en la parte superior y central, y las palabras: De, A o Para, Asunto, Fecha, que pueden estar escritas al costado izquierdo o dispuestas en dos columnas, de acuerdo a la ilustración que se indica a continuación:

MEMORÁNDUM No.

DE: DIRECTORA DE PLANIFICACIÓN
PARA: SECRETARIA
ASUNTO: DISPOSICIÓN
FECHA: 21 DE FEBRERO DE 1997

En este ejemplo de memorando se disponen los elementos en forma vertical, y esta dirección dispone que este modelo se utilice en los documentos que circulen internamente.

Ing. Emperatriz Bailón de Lozano

EBdeL/FANNY H.
c.c. Archivo DPC

¹⁹ MANCHENO Aray Elena, ARAY de Ponce Martha. Redacción Comercial Moderna. Editorial Diana S.A., México 1977, página 49.

MEMORÁNDUM No.

A: PERSONAL DE SECRETARIA
DE: DIRECTORA DE PLANIFICACIÓN

FECHA: FEBRERO 21 DE 1997
ASUNTO: DISPOSICIÓN

En esta presentación de formato de memorándum, se ha utilizado los elementos dispuestos en forma horizontal. En la elaboración de estos documentos usted puede utilizar cualquiera de los dos formatos.

Se dignará considerar lo expuesto para que la presentación de los memorandos, esté de acuerdo con los requerimientos.

Ing. Emperatriz Bailón de Lozano

EBdeL/FANNY H.

c.c. Archivo DPC

Los siguientes puntos deben observarse en su preparación.

- Usar espacio sencillo en el texto del memorándum. Si el mismo es excesivamente corto puede entonces usar espacio doble,
- dejar espacio doble entre párrafos,
- preferiblemente usar párrafos estilo bloque ya que es la forma mas económica en cuanto a tiempo se refiere,
- en el memorándum se omite el saludo, la despedida y la firma,
- las iniciales de identificación se escriben dos renglones después del último párrafo,
- la indicación de copias al carbón o anexos, si los hubiese, se escribe después de las iniciales de identificación,

3.1.5.3 Certificados²⁰

Los certificados son documentos que los redacta o emite una persona particular, o a nombre de una institución que representa, para certificar sobre la veracidad de la

²⁰ GUERRERO Jiménez Galo, Ortografía y Composición, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, 1993, páginas 383, 384.

conducta o costumbres morales, para informar acerca de los servicios prestados o sobre referencias profesionales de una persona determinada que por alguna circunstancia necesita se le confiera este tipo de certificaciones. Todo certificado por lo tanto, tiene que ceñirse estrictamente a certificar la verdad de un hecho con la mayor objetividad posible, tratando de que el lenguaje empleado sea claro, sencillo, preciso y breve.

Se recomienda los siguientes pasos en la redacción de un certificado:

- a. Nombre completo y cargo de responsabilidad de la persona que certifica,
- b. nombres y apellidos del interesado, caracteres de su personalidad y su actuación en el cargo desempeñado,
- c. se finaliza el certificado escribiendo la localidad, la fecha y la firma autógrafa (la fecha se escribe con letras y no con números),
- d. normalmente se acostumbra usar el verbo en tercera persona.

Ejercicio

Lic. Ricardo Ludeña Ojeda

JEFE DE RECURSOS HUMANOS DEL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA

CERTIFICA:

Que el señor doctor Rubén Mogrovejo Romero, de estado civil casado y domiciliado en esta ciudad, labora en calidad de **Secretario General** del H. Consejo Provincial de Loja.

Que durante más de ocho años de conocerlo personalmente, viene demostrando un alto grado de responsabilidad, eficiencia y honradez en las tareas a él encomendadas.

Que sus méritos y su destacada personalidad como persona de excelente conducta, me permiten recomendar su nombre para los intereses que él crea conveniente.

Para constancia, expide la presente certificación, sobre la base de la documentación que reposa en los archivos de la jefatura a mi cargo, en la ciudad de Loja a los cuatro días del mes de enero de mil novecientos noventa y siete.

(rúbrica del que confiere el certificado)

3.1.5.4 Contrato²¹

El código civil en su artículo 1481 indica que contrato o convenio es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas:

Es necesario indicar que un contrato opera gracias a una oferta o proposición de la una parte y con aceptación de la otra con pleno consentimiento, es decir las partes se obligan por su propia voluntad a vender, comprar, pagar, cobrar, construir, etc.

Requisitos de un contrato: Se distinguen en cada contrato las cosas que son de su esencia, las cosas que son de su naturaleza y las accidentales.

Son de la esencia en un contrato aquellas cosas sin las cuales, o no surte efecto alguno, o degenera en otro contrato diferente.

Son de la naturaleza de un contrato las que no siendo esenciales en él se entienden sin necesidad de una cláusula especial.

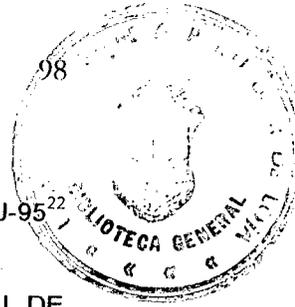
Y son accidentales a un contrato aquellas que ni esencial ni naturalmente le pertenecen, y que se le agregan por medio de cláusulas especiales.

Clases de contrato

El contrato por su condición puede ser unilateral o bilateral; por su valor se clasifica en gratuito u oneroso; por su destino en principal o accesorio y por su esencia se divide en real, solemne y consensual.

El ejercicio que se presenta a continuación es de los que frecuentemente se elaboran en la institución y su objeto se refiere a contratación de servicios, arrendamiento, construcción de obras, compra-venta. El ejercicio corresponde a un contrato de compra-venta de materiales.

²¹ MARIN RIVERA, Francisco Lic., Derecho Mercantil Quito 23 de marzo de 1994, imprenta Don Bosco. Página 206.



CONTRATO No. 147-DJ-95²²

CONTRATO DE COMPRA-VENTA QUE CELEBRA EL H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA E IMPORTADORA ORTEGA DE ESTA CIUDAD.

COMPARECIENTES

Intervienen en la suscripción del presente contrato de compra-venta, por una parte el Lic. Miguel Valarezo Sigcho, Prefecto Provincial; y, por otra el Dr. Milner Peralta Torres, Procurador Síndico del H. Consejo Provincial de Loja, y por otra la casa comercial "Importadora Ortega", legalmente representada por el Gerente Dr. Daniel Ortega Fernández, que en lo posterior y para fines del presente contrato, se lo denominará simplemente "contratista-vendedor", quienes convienen en celebrar el presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES

El H. Consejo Provincial de Loja se encuentra empeñado en terminar la obra para el colegio "Eloy Alfaro" de Cariamanga, por lo que el señor Prefecto Provincial, mediante oficio No. 02050 de fecha 14 de julio de 1995, dispone la elaboración del presente contrato para la adquisición de materiales de construcción que se utilizarán en la indicada obra.

TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la adquisición de material de construcción a "Importadora Ortega", por lo que el contratista-vendedor cede en venta y enajena a favor del H. Consejo Provincial de Loja, los siguientes materiales

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	V. TOTAL
200	Sacos de cemento gris Rocafuerte	13 000	2 660 000
5 000	Baldosas de granito blanco de 30cmx 30cm = 460 m2. Rocafuerte	16 350	<u>7 521 000</u>
TOTAL:			10 181 000

CUARTA: VALOR Y FORMA DE PAGO

El valor al cual asciende el presente contrato es de DIEZ MILLONES CIENTO OCHENTA Y UN MIL SUCRES, valor que el H. Consejo Provincial de Loja pagará al contratista-vendedor contra entrega del material antes descrito. El valor no incluye el 10% del IVA, por cuanto la Ley de Régimen Tributario Interno, en el Reglamento para la aplicación del Impuesto al Valor Agregado, el H. Consejo Provincial de Loja está exento de este pago.

El egreso económico que motiva la presente contratación se aplicará a la partida presupuestaria 5.3.60.2.1.6510, denominada "construcción de locales y edificios" (colegio Eloy Alfaro de Cariamanga).

Además el contratista-vendedor dará cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 4 y 5 de la Ordenanza del Timbre Provincial.

QUINTA: OBLIGACIONES

El contratista-vendedor garantiza la buena calidad de los materiales de construcción que vende al H. Consejo Provincial de Loja y, en caso de existir controversias, se sujetarán al

²² Ejercicio tomado del archivo de la dirección de asesoría jurídica "Contratos 1995".

procedimiento que establece la Ley y se tramitará ante los jueces competentes de esta ciudad y al trámite verbal sumario. Además el H. Consejo Provincial de Loja se reserva la jurisdicción coactiva a que tiene derecho.

Para constancia y de conformidad a las estipulaciones contractuales constantes en este documento, la partes contratantes firman en un original y seis copias de igual tenor, en la ciudad de Loja a los dieciocho días del mes de julio de mil novecientos noventa y cinco. Lo testado no corre.-

Lic. Miguel Valarezo Sigcho
PREFECTO PROVINCIAL DE LOJA

Dr. Milner Peralta Torres
PROCURADOR SÍNDICO DEL H.C.P.L.

Ing. Armando Febres Vivanco
DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS

Dr. Daniel Ortega Fernández
GERENTE DE "IMPORTADORA ORTEGA"

Mpt/Rcv.

3.1.5.5 Telegrama²³

Se conoce con el nombre de telegrama a un mensaje que se hace llegar al destinatario utilizando un conjunto de aparatos y redes de alambre (telégrafo) los mismos que sirven para transmitir despachos con rapidez a distancia.

Clases de telegramas.- Los telegramas según su finalidad se clasifican en: particulares, comerciales y oficiales.

Particulares, los que remite el ciudadano común y corriente a sus amigos, familiares, etc. y que su contenido es de interés privado.

Comerciales, como su nombre lo indica, son aquellos que sirven para tratar asuntos relacionados con negocios.

Oficiales, son los que se originan en la administración pública ya sea nacional o seccional.

²³ JARAMILLO, Arnulfo. Redacción y Documentación Comercial, Quinto curso Alpha Cía. Ltda. Guayaquil. 1986, página 384

Requisitos para su redacción

- Utilícese un lenguaje lacónico (breve, conciso),
- no es aconsejable separar las sílabas de una palabra cuando ésta se preste para leerla de dos maneras,
- escriba a máquina a dos espacios y con mayúsculas sostenidas,
- si se manuscibe hágase con letra tipo imprenta,
- no debe usarse abreviaturas,
- los signos de puntuación: dos puntos, punto y coma, coma, paréntesis, etc. no conviene utilizarlos en el telegrama,
- las frases deben ser cortas y terminarán con la palabra punto, Saludos punto
- si el texto tiene cantidades estas deben ser escritas en letras.
- es lícito unir palabras para formar una sola. Ejemplo
"Agradezco a usted", se puede reemplazar por **"agradézcole"**
- el texto debe ser sin ningún tipo de borrones ni enmendaduras,
- indique claramente en el formulario, hay espacios para el efecto, la clase de servicio telegráfico con el cual se desea que transmitan el despacho. (ordinario, urgente, etc.)

Ejercicio

Loja, febrero 20 de 1997

Telegrama No. 001-HCPL

Señor

ALCALDE MUNICIPIO ZAPOTILLO

Zapotillo

CONSEJO PROVINCIAL ENCUÉNTRASE REALIZANDO DIAGNÓSTICO CANTONES
PROVINCIA LOJA CON ESTA RAZÓN PERSONAL DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN
VISITARÁ ESE MUNICIPIO JUEVES 22 PRESENTE MES FIN RECOLECTAR
INFORMACIÓN ESE CANTÓN PUNTO ATENTO PREFECTO PROVINCIAL

FIRMA RESPONSABLE:

ING. RAÚL AUQUILLA ORTEGA

3.1.5.6 Conferencia de prensa²⁴

Es una reunión de varios ejecutivos de una empresa u organización con los periodistas, **para tratar un tema específico.**

Ejercicio

El señor Prefecto Provincial, invita a los periodistas para tratar sobre el programa de festividades conmemorativas de los 448 años de Fundación de Loja. En este ejercicio los periodistas deben preguntar sobre este tema. En la Conferencia de Prensa se pregunta sobre un sólo aspecto.

Para las conferencias de prensa es necesario elaborar invitaciones, para esto se utilizan las esquelas, que generalmente son elaboradas en media hoja de papel tamaño oficio o inen. A continuación se presenta un modelo de invitación a conferencia de prensa.

H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA

Ing. Raúl Auquilla Ortega

PREFECTO PROVINCIAL

Saluda atentamente al Dr. Jaime Bustamante, Director de Diario "El Siglo" y se complace en invitarlo a la **Conferencia de Prensa**, que sobre el programa de festividades conmemorativas a los 448 años de Fundación de Loja ofrecerá el día jueves 2 de diciembre del presente año, a partir de las 10H00 en el salón de la provincia.

(firma autógrafa del Prefecto)

Reitera al doctor Bustamante su aprecio sincero.

Loja, 2 de diciembre de 1996

3.1.5.7 Rueda de Prensa

Es una reunión del o de los ejecutivos de una institución con los periodistas para analizar **diversos aspectos** institucionales.

La autoridad de una institución siempre tiene impresa la esquela con su nombre, cargo y elementos adicionales, lo que facilita la elaboración de estos documentos. Para invitar a una rueda de prensa, también hacemos uso de la esquela. Ejercicio

²⁴ Apuntes de la asignatura Marketing, octavo ciclo de licenciatura en secretariado ejecutivo, UTPL, 1994.

H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA**Ing. Raúl Auquilla Ortega****PREFECTO PROVINCIAL**

Saluda atentamente al Dr. Jaime Bustamante, Director de Diario "El Siglo" y se complace en invitarlo a la **Rueda de Prensa**, que ofrecerá el día 2 de diciembre del presente año, a partir de las 17H00 en el salón de la provincia.

(firma autógrafa del Prefecto)

Reitera al doctor Bustamante su aprecio y consideración sincera.

Loja, 2 de diciembre de 1996

3.1.5.8 Actas²⁵

"Es la relación escrita de lo deliberado, acordado y acogido en cada una de las sesiones de la organización. Las actas son el fiel reflejo de la historia de la vida de la organización, del papel desempeñado por sus miembros y fija la responsabilidad de sus dirigentes".

En las actas debe incluirse:

1. Lugar, fecha y hora de iniciación o apertura de la asamblea.
2. Clase de asamblea (ordinaria, extraordinaria o de directorio).
3. El nombre de quien preside y del secretario y el número de miembros y sus nombres, según el caso.
4. Las observaciones que se hayan hecho al acta anterior.
5. Un resumen de los informes presentados.
6. Un registro sumario de lo tratado con solución dada.
7. Se dejará constancia de las comunicaciones y sus observaciones.
8. Se identificará a los autores de las mociones, quienes apoyan y sus conclusiones, indicar el número de votos habidos a favor y en contra.
9. Se anotará la hora de terminación y firmarán el Presidente y el Secretario.

²⁵ Manual de Procedimiento Parlamentario, 1995, páginas 7-8.

Las actas deben redactarse en lenguaje sencillo para que todos las entiendan y ser concreto en la elaboración de las mismas. En lo posible debe evitarse hacer constar incidentes o frases injuriosas.

Forma de presentar un acta

Se puede presentar de dos maneras:

En forma manuscrita: se realiza en el libro de actas.

En forma mecanográfica: se elaboran en hojas sueltas que luego se compaginan y se realiza el libro de actas.

Cuando se va a abrir por primera vez, va el acta de apertura del libro y al finalizar el mismo se hará el acta de cierre del libro.

El libro de actas será foliado al adverso y al reverso, se escribirá a renglón seguido. Todas las hojas serán rubricadas por quien haga las veces de secretario y lo harán al margen izquierdo.

Cuando se realiza el acta en forma mecanográfica, las hojas serán foliadas al reverso y al anverso. No se dejará espacios en blanco, se escribirá a espacio sencillo, se lo realizará en estilo bloque extremo.

En el texto del acta no existe punto aparte, no se escribe números sino todo en letras.

3.1.5.9 Circular

Es un documento escrito que se envía simultáneamente a muchas personas que forman parte de una institución. Es un tipo de comunicación redactada con un lenguaje y un estilo fácilmente comprensible para los lectores.

La circular puede presentarse a través de una carta, oficio, memorando, telegrama, recordando acompañarlos con la palabra CIRCULAR o su abreviatura Circ.

Recomendaciones:

- Las circulares deben ir numeradas
- La redacción debe ser clara y concreta
- Aquello que se notifica mediante la circular debe hacerse con la debida oportunidad
- Es conveniente redactar las circulares en papel membretado de la institución
- Se debe tener cuidado de que consten los nombres de todos quienes serán notificados con la circular.

Ejercicio

Loja, 5 de enero de 1995
Oficio 6-DRP-CIRC

Señores
Directores departamentales
Jefes de sección
Presente

Señores:

Para proceder a elaborar el calendario de vacaciones del personal de empleados de la institución y que laboran en la dependencia a su cargo, solicito consignar la información pertinente en el formato respectivo que adjunto al presente.

El plazo de entrega de este formulario es el día viernes 27 de enero de 1995.

Atentamente,

Dr. César H. Yépez O.
Jefe de Recursos Humanos

CHYO/Delia C.

Adj. lo indicado

Distribución:

Ing. Armando Febres Vivanco	DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS
Ing. Emperatriz Bailón de L.	DIRECTORA DE PLANIFICACIÓN
Dr. Milner Peralta Torres	PROCURADOR SÍNDICO
Lic. Luis Maldonado Tapia	SECRETARIO GENERAL
Dra. Lucía Sangurima de J.	DIRECTORA ADMINISTRATIVA
Eco. Rodrigo Cueva Quezada	DIRECTOR FINANCIERO
Dr. Jorge Espinoza Fernández	AUDITOR INTERNO
Sr. Jaime Pozo Monteros	DIRECTOR DE DESARROLLO CULTURAL
Lic. Nelson Camacho T.	JEFE DE PRESUPUESTO
Eco. Vicenta Rojas Ojeda	JEFE DE CONTABILIDAD
Sr. Oswaldo García L.	JEFE DE BODEGA

3.1.5.10 Acuerdos, Resoluciones y Decretos ²⁶

Los acuerdos, resoluciones y decretos son expedidos por las máximas autoridades de una entidad en uso de las atribuciones legales que les confiere la Constitución y Leyes de la República.

Son disposiciones emanadas de una autoridad oficial perteneciente a las funciones legislativa, ejecutiva y judicial como Presidente de la República, Presidente del Congreso Nacional, Ministros de Estado, Directores Provinciales y Secretarios Generales de las entidades públicas.

Son escritos que sirven para prorrogar el tiempo de entrega; para extender nombramientos; cambios de personal o destitución; regular trámites; ordenar procedimientos, emitir sentencias, etc.

En los consejos municipales y consejos provinciales se les conoce como ordenanzas municipales y provinciales, y su responsable es el Alcalde y Prefecto Provincial, en su orden; en los colegios fiscales se utiliza el acuerdo y el rector es quien los firma.

Elementos:

- **Parte enunciativa:** nombre de la entidad y autoridad responsable de su emisión.
- **Parte considerativa:** antecedentes, exposición de motivos o fundamentos. Cita de los artículos que les faculta para tomar esa decisión.
- **Parte resolutive:** la clase de acto resolutive: acuerdo, resuelve, decreta. Articulados.
- **Datos de constancia:** lugar, fecha y firmas responsables.

²⁶ MARÍN, Rivera Francisco. Correspondencia Práctica 2. Imprenta Don Bosco. Primera Edición, Quito 1993, páginas 42-43.

Ejercicio ²⁷

H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA

Ing. Raúl Auquilla Ortega

PREFECTO PROVINCIAL

ACUERDO No. 499

Que una vez aprobado el presupuesto para el año 1997, el mismo entra en ejecución y puede extenderse el nombramiento de Promotor Turístico,

Que el Tribunal Calificador, previo el análisis de las carpetas presentadas procedió a designar a la persona que obtuvo el puntaje más alto,

Que en uso de las atribuciones que le confiere la Ley de Régimen Provincial y el Reglamento Interno de Personal de la institución,

RESUELVE:

Designar para el desempeño del cargo de Promotor Turístico al señor VICENTE OJEDA RODRÍGUEZ, con el sueldo mensual de 450 000, aplicable a la partida No. 210-410-111-006 del presupuesto general de la institución.

Una vez que se haya cumplido con todos los requisitos legales, tómesese posesión del referido cargo y comuníquese a los departamentos correspondientes.

Es dado en el despacho de la Prefectura, el día veinte de mayo de mil novecientos noventa y siete.

Ing. Raúl Auquilla Ortega
PREFECTO PROVINCIAL

Dr. Rubén Mogrovejo Romero
SECRETARIO GENERAL

3.1.5.11 Boletín de prensa

Se utilizan para dar a conocer a la ciudadanía un hecho importante, trascendente de una institución. En algunas instituciones tienen impresos formularios para la elaboración de los boletines de prensa.

Es un documento que puede ser enviado a todos los medios de comunicación y tienen que estar debidamente firmados y su difusión es gratuita. Deben ser elaborados con las copias necesarias para ser distribuidas a los medios de comunicación.

²⁷ Tomado del archivo de la jefatura de personal del H. Consejo Provincial de Loja.

El boletín de prensa se constituye en materia prima para la elaboración de noticias. Los boletines de prensa deben responder fundamentalmente a las siguientes interrogantes.

- Qué?
- Quién?
- Dónde?
- Cuándo?
- Por qué?

El boletín de prensa tiene que elaborarse con objetivos precisos y oportunos. El título resume los principales aspectos del artículo y se mecanografía en mayúsculas sostenidas, bien centrado en la página, debajo del encabezamiento impreso. Entre el título y el cuerpo del artículo hay que dejar al menos tres líneas libres.

Ejercicio ²⁸

H. CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA
Departamento de Relaciones Públicas

Loja, 17 de agosto de 1995

Boletín de Prensa No. 094

SE DARA INICIO PLAN DE SEÑALIZACION

El H. Consejo Provincial de Loja a través de la unidad de Comunicación y Turismo que la dirige el Dr. Adolfo Coronel ha comenzado a preparar el material correspondiente para la edición de tres folletos de promoción turística en el orden ecológico con Podocarpus y Bosque Petrificado de Puyango, científico-turístico de Vilcabamba y una guía breve de la ciudad de Loja y sus alrededores, con los principales servicios y el plano de la ciudad de Loja.

Este material turístico que será impreso a todo color y en papel de primera, ha sido recomendado por la H. Cámara Provincial en mérito a la distinción que ha recibido esta ciudad como sede de varios eventos nacionales e internacionales, habiéndose motivado a CETUR Regional del Austro para que conjuntamente con el Consejo Provincial se haga dicha edición, que aparecerá en los primeros días del mes de noviembre con motivo de los Juegos Nacionales Interandinos y las festividades aniversarias de emancipación política.

De otro lado se indicó que en el mes de septiembre se comenzará a trabajar en el plan de señalización turística de la provincia de Loja en virtud de que ha sido aceptado y aprobado por el Ministerio de Turismo el proyecto enviado en días anteriores por el Organismo Provincial y de acuerdo al convenio celebrado entre las dos instituciones. El apoyo de treinta y cinco millones de sucres del Ministerio de Turismo será entregado en los próximos días y con el aporte del Consejo Provincial que es de veinticinco millones, esta actividad viene a solucionar los requerimientos de información turística que ayuden al visitante a identificar los lugares más importantes y los recursos sobresalientes que en el campo turístico posee la provincia de Loja.

Firma Responsable:

²⁸ Tomado del archivo de la dirección de comunicación y turismo HCPL.

3.1.5.12 Solicitud

Es un documento que envía una persona natural o jurídica a una dependencia del estado, para conseguir una resolución favorable.

Es regla general que toda solicitud oficial se elabore en papel sellado con los timbres respectivos o en papel especial valorado.

Se estructura de la siguiente manera:

Encabezamiento; consta de fecha (puede ubicarse al inicio o final de la solicitud), dirección interior y vocativo (este elemento es opcional).

Cuerpo; identificación del peticionario, nombres y apellidos completos (persona natural), o razón social (persona jurídica); otros requisitos que se pueden agregar son números de cédula de identidad, domicilio, razón legal en la que se fundamenta.

Despedida y otros elementos; consta de la despedida, firma del peticionario.

Está clasificada en tres tipos:

- Solicitud comercial
- Solicitud oficial
- Solicitud de empleo.

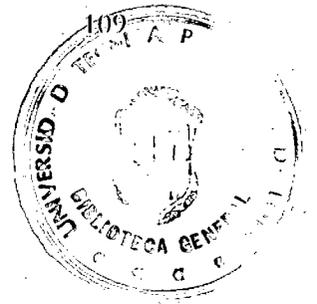
Solicitud comercial, es el medio de comunicación a través del cual nos permitimos pedir información, precios o ayuda que puede ser económica o moral.

Solicitud oficial, es aquella que pide información de documentos existentes: actividades cumplidas, datos ocasionados en una fecha determinada. Se la realiza por lo general en papel numerado. No se usa el vocativo ni la despedida.

Solicitud de empleo, es aquella que se usa para ofrecer servicios o para solicitar trabajo. Puede ser de dos clases: requerida o referida.

Requerida, es aquella cuando hay un requerimiento de alguna empresa a través de un medio de difusión.

Referida, es cuando no hay requerimiento alguno y se tiene que ofrecer servicios para alguna posible vacante.



Ejercicio

Ingeniero Raúl Auquilla Ortega

Prefecto Provincial

Ciudad

Fanny Hoyos Ayala y Carmita Bury C., egresadas de licenciatura en Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica Particular de Loja, nos dirigimos a usted para exponer y solicitar lo siguiente:

Estamos realizando la tesis previa a la obtención del título de licenciadas y en nuestro trabajo de investigación hemos propuesto la realización de una guía práctica para la elaboración de documentos oficiales, que estamos seguras será de gran ayuda para las secretarías del Consejo Provincial; con esta exposición solicitamos a usted gentilmente nos apoye económicamente para la publicación de la tesis, por nuestra parte le haríamos la entrega de un ejemplar para la biblioteca de la institución.

Le presentamos nuestro agradecimiento por su favorable atención a nuestro pedido.

Fanny Hoyos Ayala

Carmita Bury C.

Loja, 28 de mayo de 1997

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

En el diagnóstico efectuado a la documentación se ha establecido que la labor que realizan las secretarías(os), es de gran valor en el desarrollo armónico de la institución y sobre todo si ésta se la elabora con conocimiento en la materia.

Para formular este tema de estudio nos basamos sobre un supuesto de que en el H. Consejo Provincial de Loja, la labor que desempeña la secretaria no es satisfactoria, porque se realiza en forma mecánica y poco profesional y además por personal ajeno a esta profesión.

Para corroborar esta hipótesis formulamos una encuesta cuyos resultados forman parte de este trabajo de investigación.

Así, una vez que hemos realizado el diagnóstico de los documentos en cada una de las direcciones y secciones, llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Todo empleado público y privado debe necesariamente conocer la institución en la que trabaja, en el presente caso esto no se da; específicamente el personal de secretaría, en un noventa por ciento, desconoce la actividad de la institución, su área de acción y los principales programas en los que centra su atención, lo que es preocupante si consideramos que es la secretaria(o) a la primera que acuden en busca de información.
2. El desconocimiento de normas, reglas, técnicas en la elaboración de documentos es de un noventa y cinco por ciento, quizá esto se deba a que no se ha dado una adecuada selección de personal y se desempeñan en estas labores personas que poseen estudios y títulos que difieren mucho de Secretariado Ejecutivo.
3. La secretaria del Consejo Provincial de Loja, desconoce aspectos de forma y fondo de la redacción oficial, así como al no haberse dado una actualización de equipos de oficina, se advierte un total desconocimiento en el manejo y operación de estos.
4. No existe creatividad de ideas para la redacción de documentos; en el diagnóstico efectuado podemos observar que tienen un modelo tipo para el despacho de la correspondencia.
5. No hay interés en la capacitación, a nivel institucional poco o nada se ha hecho en este aspecto y a nivel personal no existe preocupación por mejorar sus conocimientos, aduciendo la falta de estímulos institucionales.

6. Es poco el personal de secretarias(os), que a pesar de no ser profesionales en la materia, están a gusto con el trabajo que realizan, esto se evidencia en la forma de atender al público y en llevar a cabo sus labores diarias.

4.2 Recomendaciones

Al concluir este trabajo de investigación, nos permitimos recomendar.

- Debe darse la suficiente información al personal que labora en la institución provincial de manera muy particular a aquellas que tienen a su cargo la atención al público; a fin de que sea transmitida, logrando con ello dar a conocer los objetivos y metas que la institución persigue, conforme a lo establecido en la ley y a las políticas tomadas por sus autoridades.
- Que previo al ingreso de personal al área de secretaría, de no poseer título en esta profesión, se exijan requisitos mínimos en la materia tales como: cursos de capacitación, nivel de educación medio, excelente presentación para el desempeño adecuado del puesto, o por lo menos en términos aceptables.
- Fomentar la capacitación del personal a todo nivel, para obtener así un mejor rendimiento en el trabajo y que el mismo satisfaga los intereses institucionales.
- Siendo la correspondencia el medio que hacemos uso para relacionarnos institucionalmente, recomendamos un cuidado especial en su elaboración, teniendo presente que un documento mal estructurado causa una imagen desfavorable y mucho más si su redacción no cumple con las elementales normas técnicas.
- Que a través de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica Particular de Loja, se haga llegar una copia de este trabajo para que las autoridades del H. Consejo Provincial de Loja, de creerlo conveniente, participen a los interesados.

BIBLIOGRAFÍA

1. ACUÑA Montenegro, José R. Correspondencia y documentación Comercial Moderna, 1970.
2. Archivos Direcciones y Secciones del H. Consejo Provincial de Loja, 1985.
3. CLOKE Marjane y WALLACE Robert. Cómo Redactar Cartas de Negocios. Editorial Diana, S.A., México. 1977.
4. COLECCION L.N.S., Manual de Redacción y Ortografía. Edibosco, Cuenca-Ecuador. 1991.
5. FUENTES, Juan Luis Ortografía, Reglas y Ejercicios, Ediciones Larousse.
6. GUERRERO Jiménez, Galo. Ortografía y Composición. Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, 1993.
7. H. Consejo Provincial de Loja. Diagnóstico Institucional, Primera Parte. Gráfica Cosmos-Loja, enero de 1996.
8. H. Consejo Provincial de Loja. Reglamento Orgánico Funcional y Estructural, mayo de 1995.
9. JARAMILLO, Amulfo. Redacción y Documentación Comercial. Quinto curso, Alpha Cía Ltda. Guayaquil 1986.
10. MacMILLAN, Elizabeth. La Secretaría Moderna. Volumen IV, Instituto Parramón Ediciones S.A., España 1982.
11. MANCHENO Aray Elena, ARAY de Ponce Martha. Redacción Comercial Moderna.
12. MARIN Rivera, Francisco Lic. Correspondencia Práctica 2. Imprenta Don Bosco. Primera Edición. Quito 1993.
13. MARIN Rivera, Francisco Lic. Derecho Mercantil. Imprenta Don Bosco. Quito 23 de marzo de 1994.
14. MARIN Rivera, Francisco Lic. Mecanografía Práctica 2. Imprenta Don Bosco. Segunda Edición. Quito 1995.
15. SECAP. Manual del Curso "Técnicas para Secretarías Ejecutivas". Loja. 1990.

16. SECAP. Manual del Curso "Técnicas de Redacción y Correspondencia".
Loja. 1987.
17. VARIOS autores. Manual de la Secretaria Moderna. Tomos 1, 2 y 3. Editorial
Grijalvo. S.A., México D.F. 1986.



ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Certificación	i
Autoría	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Introducción	v
Capítulo I	
1.1 Organización del H. Consejo Provincial de Loja	1
1.1.1 Visión histórica	1
1.1.2 Organización interna de la institución	2
1.1.3 Labor de la secretaria en la institución	8
1.1.4 La secretaria y la importancia en el conocimiento de los documentos de uso más frecuente.	9
1.2 Aptitud profesional de la secretaria	11
1.2.1 Identificación con su trabajo	11
1.2.2 Relaciones interpersonales	12
1.2.3 Relaciones humanas	14
1.2.4 Los estudios de secretariado	14
Capítulo II	
2.1 Diagnóstico de la documentación oficial generada en las Direcciones del H. Consejo Provincial de Loja.	16
2.2 Aplicación práctica de los documentos oficiales del H. Consejo Provincial de Loja.	42
2.3 La secretaria del H. Consejo Provincial de Loja frente a las innovaciones tecnológicas.	54
2.3.1 La mecanización de las oficinas y su importancia	54
2.3.2 Principales grupos de mecanización.- Descripción y uso.	56
2.3.2.1 Máquina de escribir electrónica	56
2.3.2.2 Procesamiento de textos	57
2.3.2.3 Fax	58
2.3.2.4 Copiadoras	59
2.4 Análisis de encuestas	60

Capítulo III

3.1 Guía práctica para el manejo de los documentos más utilizados en el H. Consejo Provincial de Loja.	67
3.1.1 Redacción.- Recomendaciones	67
3.1.2 Ortografía	71
3.1.3 Abreviaturas	81
3.1.4 Tratamientos	83
3.1.5 Modelos, ejemplos prácticos	84
3.1.5.1 Oficio	86
3.1.5.2 Memorándum	94
3.1.5.3 Certificados	95
3.1.5.4 Contrato	97
3.1.5.5 Telegrama	99
3.1.5.6 Conferencia de prensa	101
3.1.5.7 Rueda de prensa	101
3.1.5.8 Actas	102
3.1.5.9 Circular	103
3.1.5.10 Acuerdos, Resoluciones y Decretos	105
3.1.5.11 Boletín de prensa	106
3.1.5.12 Solicitud	108

Capítulo IV

4 Conclusiones y Recomendaciones	110
4.1 Conclusiones	110
4.2 Recomendaciones	112

Bibliografía	113
---------------------	-----

Índice	115
---------------	-----

Anexo	
--------------	--

ANEXO

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Encuesta dirigida al personal de secretarias (os) del H. Consejo Provincial de Loja.

Sra. (ta) secretaria

Sr. secretario:

Hemos propuesto realizar un diagnóstico de la documentación oficial generada en las direcciones del H. Consejo Provincial de Loja y su relación con la labor de la secretaria (o). Solicitamos gentilmente de su colaboración para hacer factible los objetivos trazados.

1. DATOS GENERALES

1.1 Cargo que desempeña

1.2 Título que posee

1.3 Años de experiencia como secretaria (o)

2. ¿Cuáles son los objetivos del H. Consejo Provincial de Loja?

.....
.....
.....

3. Indique cuál es el área de acción del H. Consejo Provincial de Loja y sus principales programas

.....
.....

4. **Cómo describiría usted la labor que realizan las secretarías (os) en la institución provincial**

.....
.....

5. **A su entender, ¿qué cualidades debe poseer una Secretaria (o)?**

.....
.....
.....

6. **¿Cuenta con los medios adecuados para realizar su trabajo?. Detalle**

.....
.....
.....

7. **¿Cuáles son las partes de un oficio?. Enumérelas**

.....
.....
.....

8. **En su departamento cuáles son los documentos más utilizados relacionados a la redacción oficial**

.....
.....

9. **A nivel general, podría decir usted que la relación secretaria - público es satisfactoria SI NO Explique**

.....
.....
.....

10. Para cumplir eficientemente con su trabajo, usted se capacita constantemente SI ...
NO ... y en qué áreas.....

.....
.....
.....

11. ¿Qué cursos de capacitación ha realizado?. Enumere.....

.....
.....
.....
.....

12. Se interesa usted por conocer si hay nuevas normas de redacción y por aplicarlas en su trabajo. ¿Por qué motivo?.....

.....
.....
.....
.....

13. El H. Consejo Provincial de Loja, estimula en alguna forma su Labor?. Explique.....

.....
.....
.....
.....