

Universidad Tecnológica Particular de Costa Rica
BIBLIOTECA GENERAL

1197.

Revisado el 96-04-09

Valor \$ 200

Nó Clasificación 1996 S473 MA 344.

371
Enseñanza - Aprendizaje
Reducción - enseñanza
Docentes

371.102

370

371X665

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION

**“Técnicas y Estilos Utilizados por los Profesores
para la Enseñanza de Redacción y
Documentación”**

*Tesis de Grado previa a la ob-
tención del Título de Licencia-
das en Ciencias de la Educa-
ción, Especialidad:*

Secretariado Ejecutivo

AUTORAS:

**Ana Judith Sempértegui Alvarez
Augusta Elizabeth Vivanco Aguirre**

DIRECTOR:

Dr. Víctor Solano Pinzón

LOJA - ECUADOR

1996



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

C E R T I F I C A C I O N :

Doctor

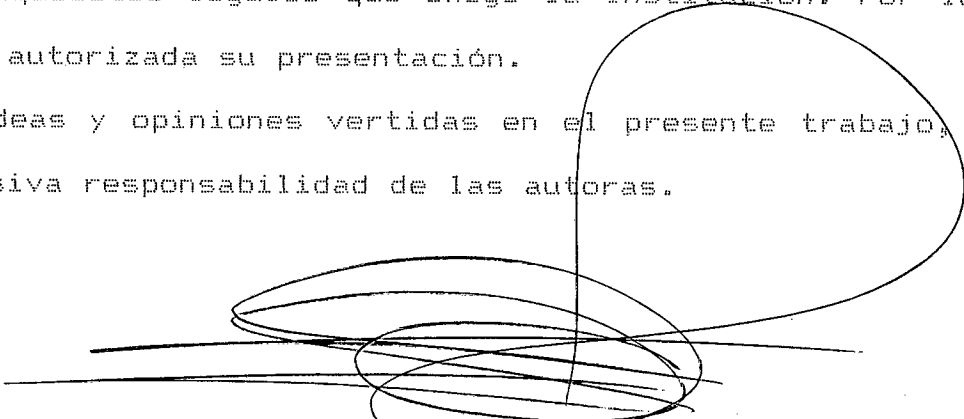
Víctor Solano Pinzón

DIRECTOR DE TESIS

C E R T I F I C A :

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

Las ideas y opiniones vertidas en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.



Doc. Víctor Solano Pinzón

DIRECTOR DE LA TESIS

AGRADECIMIENTO:

Luego de concluida esta investigación, dejamos constancia de nuestro sincero agradecimiento a los Directivos y Profesores de la Universidad Técnica Particular de Loja, Modalidad Abierta; a la Dra. Ruth Aguilar, quien con sus sabios conocimientos nos guió en la elaboración del proyecto de tesis; y de manera especial a nuestro Director de Tesis, Dr. Víctor Solano, quien con su acertada dirección, ha permitido culminar con éxito el presente trabajo.

LAS AUTORAS.

DEDICATORIAS

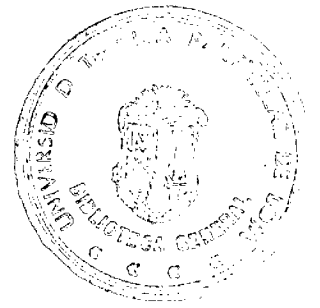
A mi esposo, Francisco, a mis hijos:
Ana Gabriela y Pablo Daniel con quienes
nos hemos formado y por quienes culmino
la carrera de Licenciatura.

AUGUSTA ELIZABETH

A mis padres, a mi esposo Leonardo, a mis
hijos: Ana Gabriela, Genoveva y Francisco,
a mi tía Sor Beatriz, a María Genoveva
quienes con su paciencia, comprensión y
apoyo moral han contribuido a que culmine
con éxito mi carrera Universitaria.

ANA JUDITH

**ESQUEMA
DE
CONTENIDOS**



INTRODUCCIÓN

Capítulo I

REDACCIÓN Y DOCUMENTACIÓN COMERCIAL

1.1. Conceptos

1.2. Objetivos

1.3. Importancia de la redacción en la formación de la Secretarías

1.4. Descripción de los contenidos de estudio de la asignatura

1.4.1. Cuarto curso

1.4.2. Quinto curso

1.4.3. Sexto curso

Capítulo 2

TÉCNICAS DE ENSEÑANZA

2.1. Concepto de técnicas

2.2. Objetivo de las técnicas

2.3. Importancia de las técnicas

2.4. Técnicas señaladas en la planificación:

2.4.1. Descripción de cada una de las técnicas

2.4.2. Clasificación de las técnicas: Generales y
Específicas

Capítulo 3

TÉCNICAS Y ESTILOS DE ENSEÑANZA UTILIZADOS EN CLASE

3.1. Técnicas utilizadas:

3.1.1. En el Colegio "27 de Febrero"

3.1.2. En el Colegio "Beatriz Cueva de Ayora"

3.1.3. Diferencias y semejanzas

3.2. Estilos de enseñanza de los profesores

3.2.1. Colegio "27 de Febrero"

3.2.2. Colegio "Beatriz Cueva de Ayora"

3.2.3. Diferencias y Semejanzas

3.3. Rendimiento obtenido por las estudiantes de los colegios

3.4. Análisis del rendimiento

Capítulo 4

PROBLEMATICA DE LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE REDACCIÓN Y DOCUMENTACIÓN COMERCIAL

4.1. Opinión de los docentes

4.1.1. Técnicas que conocen

4.1.2. Técnicas que les han dado mejores resultados

4.1.3. Dificultades más frecuentes que encuentran

4.1.4. Técnicas que aconsejarían utilizar

4.2. Criterios de las alumnas

4.2.1. Importancia que tiene para ellas el aprendizaje de la asignatura

4.2.2. Problemas comunes en el aprendizaje

4.3. Cambios que conviene introducir en la enseñanza de la asignatura para lograr un mejor aprendizaje

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE

INTRODUCCION

Las ideas escritas con miras comerciales cruzan constantemente ciudades, países, continentes, dando lugar a una abundante correspondencia de estilo especial, definido, claro. De esta manera, el mayor o menor desenvolvimiento de la empresa depende, en gran parte, del movimiento y técnica de la correspondencia. Actualmente, el mayor porcentaje de los negocios o transacciones comerciales se hace por medio de cartas. Es por esto que la secretaria debe ser, a la vez, una conocedora práctica del idioma y una psicóloga, según lo dice José R. Acuña¹. Básicamente, los propósitos de la correspondencia comercial son: establecer comunicación con las personas y entidades que interesan a la empresa y crear, mantener vivos e incrementar constantemente los negocios y el prestigio de la empresa.

Para los efectos de la redacción, la correspondencia es el conjunto de mensajes escritos, cartas, comunicaciones varias que se envían o reciben. La comunicación escrita entre personas que se encuentran en lugares diversos se llama **correspondencia**. Ampliando ese concepto podemos agregar que la correspondencia es un medio de interrelación entre los hombres, originado por distintos sentimientos de sociabilidad que dan origen a los diversos estilos o formas de redactar.

¹. ACUÑA Montenegro, José R., 1983, **Correspondencia y documentación comercial moderna**, Para la preparación práctica de estudiantes y personal de oficinas, México, McGraw-Hill, pp.4-5

Establecer la comunicación. La mayor parte de las relaciones comerciales se inicia por medio de una carta, ya sea para ofrecer servicios o productos, o para solicitar informes, catálogos, precios, etc. Todas las empresas, desde la más pequeña hasta la más grande, desarrollan las actividades esenciales de su función mercantil valiéndose de la correspondencia comercial, que sirve para iniciar relaciones, establecer negociaciones, coordinar sistemas, vender y desarrollar los factores de progreso².

Actualmente la función de la Secretaria ha ido tomando gran importancia, ya que cada vez se le otorgan mayores responsabilidades, lo que le obliga a una mejor preparación; sin embargo, en muchos casos se ve imposibilitada con estas obligaciones; sobre todo en lo que respecta a la Redacción Comercial, en la que encuentra varias dificultades en la elaboración de los diferentes documentos, siendo imprescindible una mayor práctica y profundización de los conocimientos en lo que a esta materia se refiere.

La sensibilidad, participación y cooperación son características de gran importancia de la correspondencia comercial. En cuanto a la sensibilidad, la reacción del receptor hacia el transmisor es similar a la reacción entre la persona que rinde cuentas y la que delega autoridad.

². VIVAS, Elsie, 1989, **Fundamentos de Correspondencia Comercial**, México, Libros McGraw-Hill, pp. 12-13

En realidad, por definición, delegación significa transmitir a una persona las facultades para actuar en nombre de otra, cuya reacción opuesta es la rendición de cuentas. En la misma forma, hay un circuito en la comunicación sin el cual es incompleta. La naturaleza y calidad de la respuesta estará determinada por el carácter de lo que se comunica, su oportunidad, tono, cantidad y contenido. Si, por tanto, la comunicación se entiende equivocadamente, en forma impropia u ofensiva, es claro que la respuesta deseada o pretendida no se obtendrá. Por tanto, debe reconocerse que la correspondencia comercial puede atraer o repeler; puede reunir a las personas o dividir las. Es un proceso bilateral.

La participación es un elemento fundamental en la comunicación. Para usar la analogía con la radio o la televisión, una estación, aun cuando cuente con programas excelentes y un transmisor poderoso, carece evidentemente de toda utilidad sin receptores. Además, estos últimos deben estar sintonizados con un canal o estación radiodifusora particular, de acuerdo con un tiempo determinado o programa.

La recepción debe ser buena; y lo que se ve y oye debe ser aceptable, o se cortará la comunicación. Así, pues, la participación significa compartir los hechos, las impresiones y las emociones, y, como proceso bilateral, la comunicación efectiva no solamente enlaza al transmisor con el receptor, sino que estimula una acción de correspondencia en un esfuerzo

mancomunado hacia la consecución de las metas designadas.

Para cerrar adecuadamente el circuito de comunicación se precisa, por tanto, cooperación. La cooperación no significa simplemente lograr que otras personas estén de acuerdo o que actúen a la fuerza o por persuasión en la forma en que transmite la comunicación que pueda desear. Es un error que las personas investidas de autoridad, que probablemente conocen bien lo que debe hacerse en determinadas circunstancias, crean que deben dominar a otras para que hagan su voluntad. Este procedimiento se llama dominación, no cooperación.

Generalmente suscita resentimiento, resistencia o, en el mejor de los casos, una aquiescencia renuente. La cooperación consiste más bien en obtener de todos en una situación determinada una acción colectiva y voluntaria en beneficio mutuo. De todos aquellos que cooperan en una empresa, trata de obtener sus cualidades latentes y potenciales de intelecto, iniciativa y capacidad y aplicarlos a trabajar con una comunidad de propósito.

Por lo expuesto, hemos creído conveniente analizar el tema de **TÉCNICAS Y ESTILOS UTILIZADOS POR LOS PROFESORES PARA LA ENSEÑANZA DE REDACCIÓN Y DOCUMENTACIÓN COMERCIAL Y EL RENDIMIENTO ALCANZADO POR LAS ALUMNAS DE LOS COLEGIOS: "BEATRIZ CUEVA DE AYORA" Y "27 DE FEBRERO", DE LA CIUDAD DE LOJA, 1994-1995** ya que en esos colegios cuentan con la especialidad de Secretariado para

de alguna manera dar nuestro aporte a la solución de este problema.

El trabajo de investigación contiene un objetivo general que nos habíamos propuesto y que pretende: Conocer y analizar las técnicas y estilos de enseñanza utilizados por los profesores de Redacción y Documentación Comercial; así como el rendimiento alcanzado por las alumnas en los Colegios: "Beatriz Cueva de Ayora" y "27 de Febrero", con el objeto de sugerir cambios en beneficio de la juventud que se educa en dichos establecimientos. Como objetivos específicos nos habíamos propuesto:

- Exponer teóricamente los fundamentos básicos, objetivos e importancia de la asignatura de Redacción y Documentación Comercial para la formación de la Secretaria.
- Inventariar y clasificar las técnicas de enseñanza que los profesores de la asignatura señalan en sus planificaciones.
- Determinar y comparar las técnicas y estilos de enseñanza utilizados por los profesores de la materia en el desarrollo de las clases en los colegios investigados.
- Analizar el rendimiento obtenido por las alumnas de los dos colegios.
- Detectar los problemas que los profesores de Redacción y Documentación Comercial encuentran en la enseñanza de la asignatura.
- Recoger información de las estudiantes sobre la forma cómo les imparten las clases de Redacción y Documentación Comercial, y las dificultades que ellas encuentran en el

aprendizaje de esta asignatura.

- Sugerir estrategias para una mejor enseñanza de la Redacción y Documentación Comercial.

Los supuestos básicos y subyacentes en el tema, problema y objetivos y que tuvimos que plantear, contrastar y verificar enuncian:

- No existe coherencia entre las técnicas señaladas por los profesores en sus planificaciones con las utilizadas en el desarrollo de los diferentes temas.
- Las profesoras de Redacción y Documentación Comercial de los dos colegios no utilizan técnicas específicas para la enseñanza de la asignatura; recurriendo de manera preferente a técnicas generales como la expositiva, interrogativa y grupal;
- Existen diferencias notables en la forma de enseñar la asignatura en los colegios investigados.
- No existen diferencias significativas en los promedios de rendimiento obtenidos por las alumnas del Colegio "Beatriz Cueva de Ayora" y "27 de Febrero".
- Las profesoras de Redacción y Documentación Comercial encuentran como limitantes en la enseñanza de la asignatura, principalmente los vacíos que las alumnas traen del ciclo básico; el desinterés y la escasa bibliografía que existe.
- Las estudiantes manifiestan que la asignatura de Redacción Comercial no les permite un aprendizaje significativo por

cuanto la enseñanza es más teórica que práctica, resultando clases monótonas y verbalistas.

El trabajo de investigación contiene además observaciones de las planificaciones, de las clases, registros de calificaciones, encuestas a profesores para determinar las dificultades que encuentran y las técnicas utilizadas para impartir la materia, encuestas a las alumnas para detectar los problemas que ellas tienen y la forma de enseñar de las profesoras, inventariar y clasificar las técnicas utilizadas por los profesores de Redacción y Documentación Comercial, todo lo cual nos permite entregar el siguiente marco teórico, dado en capítulos.

CAPITULO I
REDACCION Y DOCUMENTACION
COMERCIAL

1.1. CONCEPTOS

Desde tiempos remotos, el comercio desplegó su gran actividad por conquistar mercados, localizar fuentes de materias primas, establecer nuevos sistemas y vías de comunicación, etc. Como tales objetivos están dispersos en el mundo, se requiere que la palabra escrita venga a abrir alternativas y a coordinar y desenvolver esos factores dinámicos y decisivos del progreso humano.

La redacción, según el Diccionario Rioduero de Literatura, es "el ejercicio escolar que tiene como objeto acostumar al alumno a expresarse por escrito, contribuir a la clasificación y enriquecimiento de sus ideas y de su vocabulario y a la creación de un estilo personal"³.

La Redacción de la Documentación Comercial implica "todos aquellos documentos usuales en todos los actos y contratos que realizan las personas entre sí, para obligarse, contrayendo derechos y obligaciones"⁴. La persona al actuar en sus relaciones comerciales, muy frecuentemente tiene que estar otorgando o aceptando obligaciones de diversas índoles, por lo que debe estar capacitada para conocer en forma precisa todos

³. UDO, Müller, 1980, *Literatura I*, Diccionarios Rioduero, Madrid, Edit. Católica, p. 245

⁴. Ediciones LUMARSO, s/f/., *Documentos Mercantiles*, Guayaquil, Impresos Nueva Luz, p. 5

estos documentos que en una u otra forma garanticen un acto o contrato.

Saber redactar es saber construir las frases con exactitud, originalidad, concisión y claridad, según el criterio de los estilistas. Sin embargo, ninguno de estos elementos podría lograrse si es que en primera instancia no dominamos el tema sobre el que deseamos escribir. Jamás habrá claridad en las ideas si en nuestra mente aún no concebimos qué mismo es lo que queremos expresar. Téngase en cuenta también que en todo escrito hay que lograr la sencillez en la expresión; sencillez que en ningún momento significa quitarle méritos a la redacción en cuanto a la calidad y producción con que debe tratarse el tema.

La Redacción Comercial es una rama del género epistolar que se refiere a la forma en que se debe escribir las cartas y los documentos destinados a cubrir las exigencias mercantiles³. Según la Preceptiva Literaria, la palabra española, tanto como la latina **EPÍSTOLA**, AE y la griega **EPISTOLE**, entrañan el sentido de: mensaje, orden, comisión, correspondencia escrita⁴.

En fin, son múltiples los elementos que deben tomarse en cuenta, pensando en que un escrito siempre será claro si facilita el esfuerzo de comprensión. En este sentido, Redacción y

³. JARAMILLO, Arnulfo, 1982, **Redacción Comercial**, Quito, Edit Minerva, p. 3

⁴. GÁLVEZ, Luis, 1979, **Preceptiva Literaria**, p. 419

Documentación Comercial, desea encaminar el esfuerzo de los estudiantes del Ciclo Diversificado para que la palabra, como expresión del pensamiento, sea valorada por el destinatario.

1.2. OBJETIVOS

La orientación de la asignatura de Redacción y Documentación Comercial ha de cumplir con los siguientes objetivos:

- Procurar que el educando se familiarice con los procesos científicos y tecnológicos, orientados al aprovechamiento de los recursos del lenguaje, así como a los problemas comerciales del ser humano y de la sociedad.
- Propender a la participación del educando en el desarrollo de la comunicación escrita concientizándolo sobre la realidad nacional y la necesidad de su participación en la transformación estructural de la sociedad.
- Capacitar al educando, para el trabajo dentro del marco inicial de un Humanismo Técnico, mediante la aplicación y consolidación de las bases científico-humanísticas adquiridas en la educación básica en función de descubrimiento de vocaciones de redactores y su desarrollo⁷.

⁷. Confr. Ministerio de Educación y Cultura, 1980, **Proyecto de Reforma Curricular**, Taller Nacional para la Revisión y Elaboración de Planes de Estudio, Quito, Productora de Publicaciones, p. 216

- Aplicar debidamente las normas o reglas de la composición, a partir del conocimiento básico de los principales elementos para una buena redacción, de lo que es el estilo, la carta, el informe, la correspondencia comercial y los documentos mercantiles.
- Utilizar un procedimiento en el que se asimile los recursos de la asignatura, en forma directa y pragmática.

1.3. IMPORTANCIA DE LA REDACCIÓN EN LA FORMACIÓN DE LA SECRETARIA

La Redacción Comercial tiene vital importancia en el desenvolvimiento profesional de la Secretaria, pues, su capacidad de producir comunicaciones efectivas está en relación directa con su capacitación en el conocimiento adecuado de los diferentes documentos, es necesario entonces, que quienes estén a cargo de su instrucción en colegios y Universidades hagan conciencia de la necesidad de buscar nuevas alternativas educativas para alcanzar mejores logros en la preparación de estudiantes y sobre todo en lo referente a la Redacción y Documentación Comercial.

La carta ha tenido y tiene una importancia excepcional en el desenvolvimiento de la sociedad en que vivimos, porque es uno de los medios materiales que nos sirve para promover, conservar y estrechar los lazos familiares; las relaciones humanas en general, ya sean: sociales, técnicas científicas, políticas,

comerciales, etc[®].

Las Unidades didácticas de Redacción y Documentación Comercial ayudarán a los estudiantes, en la medida en que así lo crean, a escribir con claridad, y por ende, a evitar la ambigüedad y la complejidad en la que a veces nos vemos inmersos a la hora de redactar un escrito cualquiera.

El profesor Galo Guerrero Jiménez nos dice que "Comunicación significa poner en común algo a través de un conjunto de actos que el ser humano pone a disposición para realizar acciones con otro u otros individuos para transmitir una información"[¶]. La correspondencia comercial es uno de los sistemas de comunicación que provocan en la secretaría ejecutiva algún significado que de alguna manera queda comprendido.

Redacción y Documentación Comercial se dedica a los alumnos que practican el aprendizaje de la redacción o composición de todo tipo de cartas: íntima o privada, social o comercial. También es útil para los hombres de negocios, los corresponsales, las secretarías y todos los que desempeñen cargos importantes en el desarrollo de las relaciones sociales y mercantiles de una empresa.

[®]. JARAMILLO, Arnulfo, 1986, **Redacción y Documentación Comercial**, 4° Curso, Guayaquil Edit. ALPHA, S.A., p. 2

[¶]. GUERRERO Jiménez, Galo, 1994, **Comunicación y Lenguaje**, Universidad Técnica Particular de Loja, p. 3

Pero no sólo es útil en los colegios y Universidades, dado que abarca materias de estudio como ética, estética y psicología en la correspondencia comercial moderna. La ética es la moral, las obligaciones del ser humano para con la sociedad. Este aspecto es fundamental porque sin ética jamás se podrá conseguir que la correspondencia comercial genere "buena voluntad". Sin moral nunca podrá obtenerse este factor, vital en todo negocio o empresa mercantil.

La estética estudia la belleza, en consecuencia, en la correspondencia se busca el buen gusto en su presentación; en otras palabras, la distribución adecuada del texto, la calidad del papel empleado, la distribución armónica de los elementos tipográficos que aparecen en el membrete, la limpieza y nitidez de los tipos de la máquina en que se escribe; o si la carta es manuscrita, la calidad caligráfica de la letra empleada.

La psicología es el estudio de la conducta; por tanto, la psicología juega un papel importante en la correspondencia comercial. El estudio de la psicología hará posible la mejor comprensión de los problemas de las relaciones mercantiles; y, en consecuencia, facilitará la forma de reaccionar ante variadas situaciones o problemas. La práctica diaria y constante en la redacción comercial, unido al estudio de la psicología general y aplicada, hará posible que la secretaria pueda contribuir de manera eficaz a obtener la "buena voluntad", por medio de una atmósfera de buena impresión, de comprensión y de confianza. En

otras palabras, que los clientes se sientan satisfechos, deseosos de seguir siendo clientes¹⁰.

Sin ninguna clase de dudas, la más importante de todas las formas de comunicación es la correspondencia comercial. Las cartas, al contrario de lo que sucede en las comunicaciones habladas, permanecen. Lo escrito, escrito queda. La vida comercial, los negocios, tal como hoy se entienden, no serían posibles sin este medio de comunicación escrita.

Además, la comunicación escrita, es mucho más estable, duradera, fácil de conservar y consultar; en muchísimas de las transacciones comerciales es imprescindible. Cuando un cliente formula un pedido, cuando se firma un contrato, cuando se facilite un presupuesto, el hacerlo por escrito, es obligado para que la operación tenga validez y garantía.

La importancia de la correspondencia comercial la explicamos también con la permanencia, constancia, prueba legal y facilitación del intercambio comercial, que lo tomamos del volumen 1 de la Enciclopedia de la Secretaria Moderna.

1.3.1. Permanencia:

Todo escrito tiene como primera propiedad la de ser

¹⁰. GONZÁLEZ del Valle Luis y Antolín, 1981, **Correspondencia Comercial: Fondo y Forma**, Ohio, U.S.A., South-Western Publishing Co, pp. 1-2



permanente. La permanencia otorga duración, y ésta debe protegerse del olvido mediante la escritura. Sólo en unas relaciones comerciales primarias es posible imaginar un intercambio cuyos términos no estén fijados por escrito. El complejo mundo de los negocios reposa, por debajo de la rapidez vertiginosa de sus transacciones, en la permanencia y duración que otorga la existencia de un documento escrito.

1.3.2. Constancia:

La permanencia, a su vez, implica constancia en los acuerdos y en los compromisos. La correspondencia comercial es la única forma de garantizar eficazmente que lo que un día se pactó sigue en pie. Ya se trate de un pedido, del precio de un producto, de las condiciones de pago de una mercancía, de la forma y el plazo de envío, o de cualquiera de los trámites que intervienen en la compraventa de un producto o de un servicio, la correspondencia comercial es la forma más idónea de reflejarlos; lo que quiere decir que deja constancia de lo acordado por las diversas partes que intervienen en la relación mercantil o comercial.

1.3.3. Prueba legal:

Que la correspondencia comercial tenga este valor de constancia le otorga una nueva propiedad y otro factor de importancia: la de ser medio de prueba legal en caso de litigio.

Ello es debido a que es un testimonio fiel de las condiciones en que se hizo una transacción, y, por lo mismo, puede llegar a constituir un elemento judicial, a veces de gran importancia, ante los tribunales.

1.3.4. Facilitación del intercambio comercial:

La correspondencia comercial, por último, aporta un elemento de seriedad y formalidad en toda transacción comercial. Puesto que ésta siempre debe confirmarse por escrito, la carta se convierte de esta manera en un medio facilitador del intercambio comercial, es decir, de la distribución, compra y venta de los productos¹¹.

1.4. DESCRIPCIÓN DE LOS CONTENIDOS DE ESTUDIO DE LA ASIGNATURA

La Redacción y Documentación Comercial es una asignatura que se ofrece a los estudiantes de 4º, 5º y 6º cursos del Bachillerato en Secretariado y, según los programas señalados por el Ministerio de Educación, contempla los siguientes contenidos:

1.4.1. Cuarto Curso:

1. La correspondencia:

1.1. Objetivos

1.2. Importancia

¹¹. Cofr. Enciclopedia de la **Secretaria Moderna**, 1987, Vol. 1, Barcelona, Ediciones AIGAR S.A., pp. 101-102

- 1.3. Clasificación:
 - 1.3.1. Particular, familiar y social
 - 1.3.2. Comercial
 - 1.3.3. Oficial o administrativa
2. La carta como base de la correspondencia:
 - 2.1. Cualidades de fondo y de forma
 - 2.2. Estructura
 - 2.3. Planificación
3. Correspondencia privada y Familiar:
 - 3.1. Características
 - 3.2. Clases
4. Correspondencia social:
 - 4.1. Características
 - 4.2. Clases
5. Documentación Comercial:
 - 5.1. Importancia
 - 5.2. Características
 - 5.3. Terminología y abreviaturas comerciales
 - 5.4. Clasificación
 - 5.4.1. No negociables
 - Recibo
 - Vale
 - Nota de venta o entrega
 - Nota de pedido
 - Factura
 - Nota de crédito
 - Nota de débito

- Etiquetas y marbetes

Es decir los contenidos para el cuarto curso constituyen el trabajo de previsión de un año lectivo para las actividades de Redacción y Documentación Comercial, incluyendo su relación de dependencia con los años anterior y posterior, y, asimismo, su coordinación con otras disciplinas como Composición, Ortografía, Gramática y Literatura, a fin de que la enseñanza se lleve a cabo de un modo más eficiente, más orgánico y con sentido de continuidad.

Los contenidos de estudio de la asignatura de Redacción y Documentación Comercial están estructurados de acuerdo con una serie de elementos a través de los cuales se irá elaborando el planeamiento de cinco unidades didácticas que ofrecen la manera de organizar el programa de la asignatura. Así, las unidades en su conjunto no son ni muy extensas ni muy breves. Tienen, sí, una estructura íntima que las hace comprensibles y significativas.

No son más que unidades de aprendizaje, esto es, conjuntos de hechos, datos o comportamientos interrelacionados y formando un conjunto que se aprehenda más fácilmente debido a su comprensividad y significación. De este modo, la unidad evita que el alumno aprehenda datos aislados que únicamente con mucho esfuerzo pueden ser asimilados como una totalidad, como una unidad.

La primera unidad implica la correspondencia, sus objetivos, importancia y clasificación en particular, familiar, social, comercial, oficial o administrativa por medios escritos como periódicos, revistas, folletos, libros, cartas, etc. Estos medios de comunicación citados, y otros más establecen relaciones entre grupos y núcleos de personas; pero el medio escrito que comunica a dos personas estableciendo entre ellas una especie de intimidad o privacidad, es la carta.

La segunda unidad para el cuarto curso, precisamente enfoca la carta como base de la correspondencia, cualidades de fondo, de forma, estructura y planificación, porque es ella la que establece nexos entre amigos, entre conocidos y desconocidos; entre el vendedor y el posible comprador; entre el que da y el que pide; entre el que ofrece y el que gustosamente recibe, etc. etc.

La tercera unidad para el cuarto curso trata la correspondencia privada y familiar con sus características y clases, ya que las mismas carecen de formulismo, porque se pueden presentar suprimiendo la localidad, la fecha, el destinatario y su dirección; se inician con el saludo.

La cuarta unidad implica la correspondencia social con características y clases, ya que, como la anterior, se caracteriza por su tono afectivo, de estilo, generalmente conciso, sencillo y preciso. En cuanto a su presentación, ya sea

manuscrita o mecanografiada, debe ser limpia, impecable, atractiva, para causar la mejor impresión.

La quinta y última unidad del Programa de Redacción Comercial para cuarto curso trata de la Documentación Comercial, con su importancia, características, terminología, abreviaturas comerciales, clasificación en no negociables como el recibo, vale, nota de venta o entrega, nota de pedido, factura, nota de crédito, nota de débito, etiquetas y marbetes, y negociables; es decir, todos aquellos documentos usuales en todos los actos y contratos que realizan las personas entre sí, para obligarse, contrayendo derechos y obligaciones.

1.4.2. Quinto curso:

Los contenidos programáticos de Redacción Comercial para el quinto curso, abarcan ocho unidades, las mismas que, después de distribuir el contenido del programa en las ocho unidades didácticas, se someterá cada unidad a un plan específico, más analítico y pormenorizado. Esos titulares, tal como vienen señalados en los Programas oficiales son:

1. Redacción Comercial:

1.1. Importancia

2. Correspondencia comercial:

2.1. Importancia

2.2. Características

3. La Carta Comercial:

- 3.1. Importancia
 - 3.2. Aspectos de fondo y de forma
 - 3.3. Estructura
 - 3.4. Puntuación
 - 3.5. Terminología y abreviaturas comerciales.
4. Estilos:
- 4.1. Bloque
 - 4.2. Semibloque
 - 4.3. Bloque extremo
 - 4.4. Sangrado
5. Comunicaciones comerciales urgentes:
- 5.1. Telegrama
 - 5.2. Radiograma
 - 5.3. Cablegrama
 - 5.4. Télex
 - 5.5. Carta nocturna
6. Clasificación de la correspondencia comercial:
- 6.1. Circulares
 - 6.2. Solicitudes
 - 6.3. Compras
 - 6.4. Ventas
 - 6.5. Quejas y reclamos
7. Documentos negociables:
- 7.1. Importancia
 - 7.2. Características
 - 7.3. Clases:
 - 7.3.1. Cheques

- 7.3.2. Letras de cambio
- 7.3.3. Pagares
- 7.3.4. Bonos
- 7.3.5. Cédulas hipotecarias
- 7.3.6. Acciones

8. Documentos bancarios:

8.1. Formularios.

Como se puede observar, la primera unidad del programa oficial para quinto curso implica la Redacción Comercial y su importancia que, como ya lo dijimos en un apartado anterior, es la actividad mercantil y factor determinante en el progreso de los pueblos.

La segunda unidad orienta la Correspondencia Comercial, con su importancia y características, ya que desde la pequeña empresa hasta la poderosa industria, el comercio despliega su gran actividad por conquistar mercados, localizar fuentes de materias primas, establecer nuevos sistemas y vías de comunicación, etc.

La tercera unidad enfoca la carta comercial para explicar su importancia, aspectos de fondo y de forma, estructura, puntuación, terminología y abreviaturas comerciales; ya que esta se refiere esencialmente a las clases de papel usados en la correspondencia y a la forma y calidad de los impresos que en los pliegos respectivos deben aparecer.

La cuarta unidad orienta los estilos de bloque, semibloque, bloque extremo y sangrado; ya que estilo es el modo particular o individual de exponer sus pensamientos cada escrito, redactor o compositor.

La quinta unidad de comunicaciones comerciales urgentes como telegramas, radiogramas, cablegramas, télex y cartas nocturnas, ya que los comerciantes constantemente tienen que enviar comunicaciones urgentes, lo que les ocasiona fuertes gastos que representan un importante renglón. Esta circunstancia los ha hecho ingeniar sistemas especiales en cifras, mediante los cuales logran presentar en pocas palabras, extensas expresiones y conceptos usados corrientemente en el comercio.

La sexta unidad trata de la clasificación de la correspondencia comercial en circulares, solicitudes, compras, ventas, quejas y reclamos que son las comunicaciones más corrientes que se utilizan dentro de una empresa.

La séptima unidad que trata de los documentos negociables con su importancia, características y clases como cheques, letras de cambio, pagarés, bonos, cédulas hipotecarias y acciones; es decir, documentos de libre circulación y que pueden ser cobrados por su tenedor. La octava unidad estudia los documentos bancarios como formularios y que son utilizados en las funciones realizadas dentro de estas casas financieras.

1.4.3. Sexto curso:

Los contenidos programáticos de Redacción Comercial para el sexto curso del bachillerato técnico de Secretariado, insinuado por el Ministerio de Educación y Cultura son:

1. Correspondencia Comercial:
 - 1.1. Cartas de Crédito:
 - 1.1.1. Clases
 - 1.1.2. Comercial
 - 1.1.3. Bancaria
 - 1.2. Ciclo de crédito:
 - 1.2.1. Consultas
 - 1.2.2. Trámite
2. Cobranza:
 - 2.1. Serie de cartas de cobro
3. Redacción oficial:
 - 3.1. Importancia
 - 3.2. Características
 - 3.3. Aspectos de forma y de fondo
 - 3.4. Terminología, abreviaturas y siglas
4. Clasificación de la correspondencia oficial
 - 4.1. Solicitudes
 - 4.2. Oficios
 - 4.3. Certificados
 - 4.4. Memorandos
 - 4.5. Informes
 - 4.6. Convocatorias

4.7. Actas

4.8. Acuerdos

4.9. Decretos

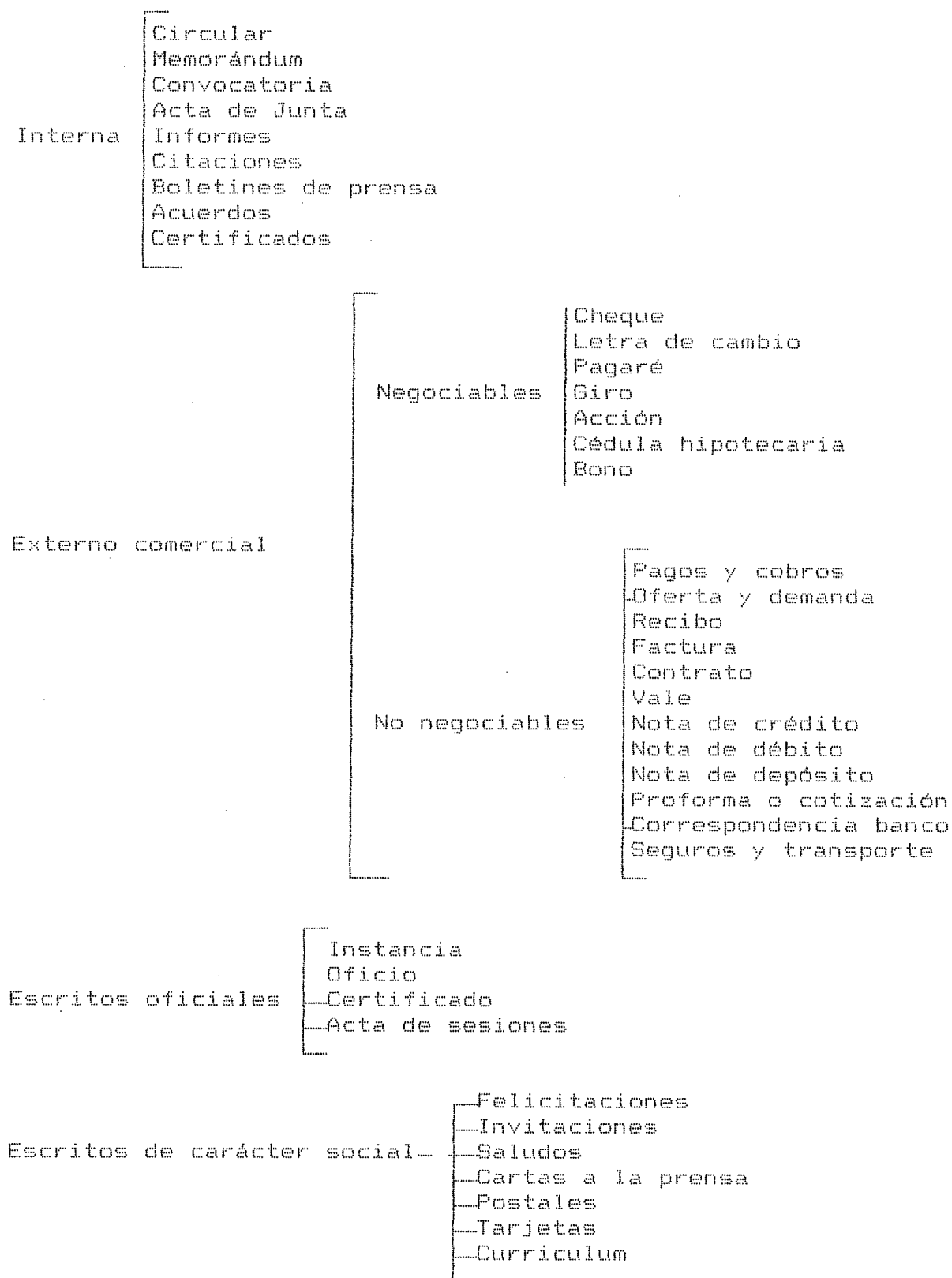
4.10. Resoluciones

4.11. Contratos

5. De la seguridad Social:

5.1. Formularios del IESS

Los contenidos programáticos de Redacción y Documentación Comercial para sexto curso dejan visualizar los principios de la sistematización y graduación exigida en el Curriculum, ya que, después de revisar en cuarto y quinto curso lo antes analizado, las alumnas deben abordar la Correspondencia comercial, la cobranza, la redacción oficial, su clasificación para terminar analizando la documentación del IESS, dado que, la futura Secretaria tendrá que trabajar con los empleadores que se vinculan con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Sintetizamos las clases de cartas que utiliza una secretaria



Las empresas grandes reciben tal cantidad de correspondencia que la controla un departamento especial. Todo el correo, excepto el que va dirigido explícitamente a determinadas personas o departamentos, ha sido abierto y sellado, simplificando en mucho el trabajo. Después de que se entrega a cada funcionario o departamento es deber darle la atención debida; el procedimiento que se emplea es semejante aunque debe cumplir varias fases.

1.4.4. Clasificación preliminar:

El primer paso es clasificar el correo antes de abrirlo, ponerlo en varios grupos. El caso más sencillo es cuando sólo se recibe correo para una persona, para ello bastarán tres expedientes:

- * Correo restringido (no debe abrirse);
- * Correo de la empresa o departamento que dirige (debe abrirse en seguida), y
- * Circulares, paquetes y otros que pueden atenderse con posterioridad.

Es difícil saber a simple vista si una carta es personal o no porque muchos corresponsales se dirigen al director por su nombre en lugar de emplear el de la empresa. Es preferible no abrir las cartas dudosas y entregarlas cerradas; si por casualidad se abriera alguna carta personal, debe volverse a cerrar con cinta engomada y marcarla "abierta por equivocación". La mayoría de los corresponsales utilizan equivocadamente estos

tres términos que es conveniente definir:

* **Personal:** Es correspondencia interna o externa de índole personal; el contenido de la carta no tiene relación con asuntos de la empresa (por lo general, se refieren a invitaciones a cenar, conferencias, etc.). Si la entrega de la carta se hace en persona se agrega el término "presente".

* **Confidencial:** Correspondencia interna o externa de algún asunto que tenga ingerencia en nuestro departamento. Casi siempre la abre la secretaria para dar contestación con carácter particular como es pedir informes de una persona o de una situación, etc.

* **Restringido:** Correspondencia que sólo debe ser abierta por el interesado. (Informe de sanción, aumento de sueldo, traslado, promoción, etc.).

1.4.5. Apertura del correo:

Después de terminada la clasificación preliminar, se procede a abrirla, cualquiera que sea el método empleado hay riesgo de cortar algunos papeles. Como medida de precaución antes de cortarlo debe golpearse ligeramente el sobre contra la mesa para que el contenido se desplace hacia el lado opuesto que hay que abrir. Es preferible abrir todos los sobres y después proceder a sacar su contenido.

1.4.6. Sacar el contenido de los sobres:

Es el siguiente paso; es fácil dejar algo dentro y arrojar el sobre al cesto de los papeles suponiendo que está vacío. Los sobres dobles para cartas y circulares son los más peligrosos. Existen varias razones para conservar un sobre:

1. El sobre proporciona una prueba legal de que la correspondencia se depositó efectivamente en el correo, e indica la fecha en el matasellos.
2. Si la carta no lleva la dirección en el interior, puede ser necesaria la que aparece en el sobre; este punto tiene importancia cuando entre compañías o amigos reciben correspondencia de asuntos de negocios escrita a mano, sobre todo cuando se tratan en forma confidencial.
3. Da una prueba concreta de que no ha quedado algo dentro del sobre.
4. Si por casualidad el jefe colecciona timbres es posible que le agradecerá guardar la estampilla.

Debe tenerse cuidado cuando los sobres contienen remesas, en cheques, giros postales, etc. (recuerde que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes no permite el enviar dinero en efectivo); es conveniente anotar que el documento está anexo y engraparlo o colocar un clip (la parte más larga se coloca al frente). Se debe verificar si en realidad se recibieron todos los anexos que se indican.

1.4.7. Anotación de fecha:

En todo correo entrante debe anotarse la fecha y la hora en que se recibió. Existen diferentes opiniones respecto a cuál es el mejor lugar para anotarla. Tal vez el mejor sitio es la esquina superior derecha, en el anverso, con el fin de comparar las dos fechas, la de envío y la de recepción; sin embargo, algunos lo prefieren en el reverso de la carta. (No se deben estampar el sello de recibo en documentos negociables o cheques).

1.4.8. Clasificación final:

Después de abrir y marcar el correo de primera clase, verificar y anotar los anexos, queda listo para la clasificación final. Esta tiene dos objetivos fundamentales:

- * Dar al jefe sólo el correo que requiere su atención.
- * Dar un orden secuencial a la correspondencia que se debe turnar a otros departamentos para que se contesten.

1.4.9. Control de correspondencia:

Es indispensable llevar un control de la correspondencia entrante y saliente, la finalidad es no omitir ninguna carta y contestar todas las que solicitan información, hacer pedidos, etc. Para su clasificación, es necesario anotar:

1. Número consecutivo de asignación,

2. fecha de recepción,
3. Nombre del corresponsal o razón social,
4. departamento turnado,
5. dirigido a,
6. asunto,
7. fecha de envío,
8. fecha de despacho,

Estos dos últimos puntos se denominan de seguimiento, a fin de verificar si la correspondencia se contestó y el término que se necesitó para contestarla. Cuando se lleva un control departamental o seccional no es necesario colocar columnas para los puntos 4, 5 y 7. Cuando se lleva el control de la correspondencia en la empresa debemos solicitar nos envíen copia de la respuesta de la carta, la misma que conservaremos en un consecutivo. Las copias pueden ser de diferente color, lo que facilitará su archivo; ejemplo:

N°	Fecha	Nombre del corresponsal	Departamento turnado	Dirigido a	Asunto	Fecha de envío	fecha despacho
101	17.11	Augusta Vivanco	Finanzas	Ana Sempértegui	Aclaración de cargo	10.11.95	02.11.1995
102	18.11	Ana Sempértegui	Personal	Lic.....	Referencia comercial	1°.11.95	19.11.1995
103	19.11	Fundidora Jaramillo	Contabilidad	Srta.....	Pago de - factura	21.11.95	-----

De los tipos de correspondencia tomamos unos pocos ejemplos a manera de ilustración:

TEXTO FAMILIAR

Quito, 5 de abril de 1996

Señor Ingeniero
Wilson Vivanco
Loja.

QUERIDO PARIENTE:

Ayer recibimos su carta y gran alegría nos produjo la noticia del viaje que, para febrero, tiene proyectado a los Estados Unidos, antes de comenzar la campaña electoral. Será una magnífica oportunidad para que visiten esta ciudad y pasen una temporada con nosotros. Tenemos la seguridad que tanto a su esposa como a Ud. les agradará mucho la capital. Quito es una ciudad muy acogedora y muy bella. Las joyas coloniales les están esperando para que las admiren.

Precisamente, en febrero con gran regocijo popular jugamos los carnavales, según la usanza y costumbres de Loja, por lo tanto nos va a dar la oportunidad de hacerlo que pase como en su casa. Esperamos nos llamen por teléfono para que nos den más detalles del viaje

Sincero afecto de toda la familia.

Abrazos

Augusta

TEXTO COMERCIAL

INAPESA
Km. 1 vía a Cuenca
LOJA-ECUADOR

10 de enero de 1996

Señora Licenciada
Enith Granda Granda
Quito.

ESTIMADA CLIENTE:

Comunico a Ud. que, por disposición del Señor Ingeniero José Córdova, Gerente de INAPESA, a partir del primero de febrero, todos los pedidos deberán venir acompañados del 50% de su importe total.

Estimamos que esta medida, determinada por las circunstancias económicas en que se desenvuelve el mercado en Loja, no afecte las buenas relaciones que siempre han existido entre nosotros y, en consecuencia, siga favoreciéndonos con sus gratas órdenes.

Atentamente

Carmen Palacios
SECRETARIA

TEXTO DE SOLICITUD PARA UN DOCUMENTO OFICIAL

Loja, 20 de enero de 1996

Señor Ministro
EDUCACIÓN Y CULTURA
Quito.

SEÑOR MINISTRO:

La que suscribe, Lic. Ana Judith Sempértegui, domiciliada en la Mercadillo y Olmedo, ruega a Ud. disponga a quien corresponda se le extienda certificación oficial de los servicios prestados a ese Ministerio como Auxiliar de Presupuesto en la Dirección Provincial de Educación Hispana de Loja, con expresión de los haberes devengados.

Incluye, de acuerdo con lo que dispone la Ley, los sellos y el importe de los derechos fiscales.

Respetuosamente,

Lic. Ana Judith Sempértegui

Anexos:

Cuatro sellos por valor de S/. 2.000. Giro postal por valor de S/. 4.000,00.

LA NOTA DE CRÉDITO

Es, sencillamente, una comunicación donde se informa al cliente que, por una u otra causa, que ha recibido dinero o equivalente que se procede abonar a su cuenta. Generalmente, las instituciones bancarias, empresas comerciales, etc. usan una forma o modelo impreso llamado Nota de Crédito. Por ejemplo:

COMERCIAL ORTEGA
Manuel Agustín Aguirre y Mercadillo, Loja

NOTA DE CRÉDITO N° 1243

Loja, 20 de enero de 1996

Sra. Lic.
Augusta Vivanco
Ciudad.

En el día de la fecha hemos acreditado en su estimable cuenta la cantidad de CUATROCIENTOS MIL SUCRES por concepto de cuatrocientos bloques de cemento, con factura N° A-198 a S/. 1.000 cada uno.

Atentamente

COMERCIAL ORTEGA S.A.

Jorge Ortega
Gerente

EL VALE

Es un sencillo documento que representa un valor convertible en dinero. Veamos un ejemplo:

FUNDACIÓN ARCOIRIS
Mercadillo y Lauro Guerrero, esquina.

Vale por CIEN MIL SUCRES S/. 100.000,00 por anticipo del salario mensual al Sr. Eduardo Cueva Ludeña.
Fecha: 7 de enero de 1996

Firma



CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Entre los señores Lic. Félix René Paladines, a quien podrá denominársele como el ARRENDADOR, por una parte; y, por otra, la Ingeniera Forestal Dolores Astudillo Ortiz, a quien podrá mencionársele como la ARRENDATARIA; y la Lic. Mercedes Astudillo, a quien podrá llamársele como LA GARANTE SOLIDARIA, procedemos a celebrar un contrato de arrendamiento, al tenor de las siguientes cláusulas:

1a. **EL ARRENDADOR** da en arrendamiento a la Arrendadora un departamento de su propiedad, situado en la ciudad de Loja, en las calles "Manuel Zambrano" # 26-93 y "Jorge Washington", comprendiendo dicho departamento lo siguiente: sala de recibo, comedor y cocina, tres dormitorios, uno con estante, un baño familiar, un baño social, una lavandería, un ropero en el Hall y un pequeño patio.

2a. **PRECIO:** El precio del arrendamiento es la suma de S/.300.000,00 (trescientos mil sucres mensuales) y que serán pagados por anticipado los tres primeros día de cada mes. La única prueba del pago de la renta será el recibo otorgado por el Arrendador o quien sus derechos represente;

3a. **PLAZO:** El plazo del arrendamiento es de un año, que comenzará a decurrir desde la fecha de suscripción de este contrato;

4a. **OBJETO DEL ARRENDAMIENTO:** El Arrendatario destinará el departamento arrendado para vivienda de su familia y no podrá, en consecuencia, hacerlo servir a otros objetos que el convenido;

5a. **CONSERVACIÓN DEL DEPARTAMENTO:** la Arrendataria está obligada a conservar el departamento en el estado en que lo recibe, y se compromete a conservar la integridad del inmueble: paredes, pavimentos, cañerías, puertas, ventanas y cerraduras;

6a. **RENOVACIÓN:** Este contrato se renovará automáticamente si no hubiese desahucio o aviso de parte de los contratantes, con anticipación de un período entero de los señalados para el pago de la renta;

7a. **DIVERGENCIAS:** Cualquiera divergencia que se suscitara con motivo de la aplicación de este contrato, se ventilará en juicio verbal sumario y ante los jueces competentes de esta localidad. Al respecto, los contratantes renuncian fuero, domicilio y vecindad;

Para constancia de lo aquí estipulado, las partes suscriben el presente convenio, en dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de Loja, a los dos día del mes de enero de 1996

Lic. Félix René Paladine C.,
ARRENDADOR

Ing. For. Dolores Astudillo
ARRENDATARIA

ACTA DE LA ASAMBLEA CONSTITUTIVA

En la ciudad de Loja, a las 5 de la tarde del día primero de diciembre de mil novecientos noventa y cinco, se reúnen en la casa del domicilio del Lic. Vicente Jaramillo Rojas, situada en la "Miguel Riofrío" N° 11-69 y Juan José Peña, cantón y provincia de Loja, las personas que suscriben esta Acta, para estudiar y acordar la constitución de una Fundación, su denominación y la autorización para la redacción de Estatutos, Reglamento interno, gestiones para su aprobación y vinculación con Instituciones nacionales y extranjeras para el auspicio económico. Dirige el Lic. Vicente Jaramillo Rojas, por delegación, hasta designar el titular, y solicitaron actúe de Secretaria ad-hoc, la Dra. Gloria del Rocío Chamba Robles.

El Director ad-hoc abre la sesión y, por secretaría, se constata la asistencia de las siguientes personas: Lic. Vicente Jaramillo Rojas, Dra. María Augusta Ludeña Marín, Dra. Bolivia Humbelina Chamba, Dra. Gloria del Rocío Chamba Robles, Lic. Rosa del Carmen Pasaca Mora, Lic. Yohnny del Rocío Tinoco y Lic. Jackeline Patricia Samaniego Sánchez.

Seguidamente el Director ad-hoc, solicita a la Secretaria se de lectura de las comunicaciones enviadas: a las Embajadas de Alemania, Estados Unidos, Israel y Japón, en las que se solicita asesoramiento técnico-pedagógico. Además se informó de una llamada telefónica de la Embajada de Japón, para informar que lo solicitado por la fundación será enviado el próximo mes. Asimismo se informó de la visita del Dr. Máximo Hidalgo Rodríguez el sábado 2 de diciembre a las 18 horas, quien es miembro de una Organización Benefactora de Alemania, el que se comprometió buscar no una sino varias instituciones de ayuda internacional porque los fines así lo ameritan. Dadas estas gestiones particulares y los resultados favorables incitó a los asistentes a la Organización y Constitución de una Fundación, para lo cual,

sugirió a la Secretaria lea los borradores del Estatuto y del reglamento interno, a más que se informó las gestiones del Sr. Ingeniero Civil Segundo Cando Pacheco y Lic. Sandra Rocío Guevara, Trabajadora Social, quienes se encuentran diseñando los planos de las construcciones de la cede de esta fundación.

Todos los presentes acuerdan aportar personalmente para la Organización y Constitución de la Fundación, la misma que por los fines que persigue, debía denominarla: COMPLEJO EDUCATIVO, DEPORTIVO, DE CONSERVACIÓN ECOLÓGICO-TURÍSTICA Y DE AYUDA COMUNITARIA TEBAIDA SUR (COMEDECONETUACOTESUR), dado que se pretende:

- 1°. Crear un Centro de Cuidado Diario, para niños de 6 meses a 4 años, con párvulos de madres trabajadoras en el Mercado Tebaida Sur y de bajos recursos económicos del sector sur de la ciudad de Loja, para ayudarles a crecer.
- 2°. Organizar una Estructura Curricular de Educación Básica, para niños de 4 a 14 años de edad cronológica, como escuela de 10 grados, para crear la primera institución que el Gobierno sugiere para poner en práctica la Reforma Curricular.
- 3°. Instaurar un Ciclo de bachillerato para adolescentes de 15 a 20 años en carreras de Manualidades, Computación, Turismo y Comercialización.
4. Organizar Cooperativas de expendios de productos de primera necesidad, librerías, basares de ropa usada de Londres y Alemania, botica, dispensario médico, con Jubilados y personas de la Tercera Edad.

Ruegan dos presentes, a los que han iniciado las gestiones, las prosigan en calidad de Director encargado, Secretaria ad hoc y designan una Comisión Organizadora de la Fundación,

Constitución y legalización. El director encargado somete a votación las proposiciones de la designación de la Comisión Organizadora, candidatizando para el efecto a la Dra. Gloria del Rocío Chamba Robles, la Dra. Bolivia Chamba y la Dra. María Ludeña Marín, lo que fue aprobado por unanimidad; sugiriéndose que se sume a las profesionales anteriores el Lic. Vicente N. González.

Y no habiendo otro asunto de que tratar, el Director actuante clausura la sesión y la Secretaria levanta la presente acta que suscriben, haciendo constar el título, la especialidad y el N° de cédula de identidad.

Dra. Gloria del Rocío Chamba R.	Vto. Bno. Vicente Jaramillo R.
SECRETARIA ad hoc. 110294122	DIRECTOR ENCARGADO, 1101111316

Dra. María Augusta Ludeña M.	Dra. Bolivia Humbelina Chamba
PS.ED.O.V. 07028674	Ps.Ed.O.V. 0702631433

Lic. Rosa del C. Pasaca M.	Lic. Yohnny del R. Tinoco
L.L. 1101922048	L.L. 1102614805

Lic. Jackeline P. Samaniego S.

CAPITULO II
TECNICAS DE ENSEÑANZA

2.1. CONCEPTO DE TÉCNICAS

Técnica, medio, instrumento o herramienta a través de la cual, se viabiliza la aplicación de métodos, procedimientos y recursos, pues, proporciona una serie de normas, para ordenar las etapas del proceso didáctico, determina los recursos para la impartición y asimilación de las materias, sugiere los sistemas de clasificación (guías), se encarga de cuantificar, emitir y correlacionar el rendimiento, entre otros¹²

Las técnicas de enseñanza implican el conjunto de procedimientos dinámicos utilizados en el aula, una alternativa viable y racional, un plan que se concibe y se lleva a cabo para facilitar la aprehensión. Es, asimismo, la disciplina impuesta al pensamiento y a las acciones para obtener mayor eficiencia en lo que se desea realizar¹³.

Los conceptos de método y técnica de enseñanza no están, todavía, debidamente esclarecidos: hay, al respecto, fuertes controversias. Método es más amplio que técnica. La técnica está más adscrita a las formas de presentación inmediata de la materia.

¹². Tomada de Módulo autoinstruccional- Fundamentos Psicopedagógicos del Proceso enseñanza-aprendizaje, MEC, p. 95

¹³. NERICI, Imídeo, 1986, **Hacia una Didáctica General Dinámica**, Traducción del portugués por J. Ricardo Nervi, Buenos Aires, Edit. Kapelusz, S.A., p. 237

Técnica de enseñanza tiene un significado que se refiere a la manera de utilizar los recursos didácticos para la efectivización del aprendizaje en el educando. Método indica aspectos generales de acción no específica; técnica conviene al modo de actuar, objetivamente, para alcanzar una meta.

Técnica de enseñanza es el recurso didáctico al cual se acude para concretar un momento de la lección o parte del método en la realización del aprendizaje. La técnica representa la manera de hacer efectivo un propósito bien definido de la enseñanza. Las técnicas se refieren de una manera más directa a las formas de presentación de la materia, o, mejor, de presentación de los estímulos ante los cuales deben reaccionar los educandos para que se cumpla en ellos el proceso del aprendizaje. Las técnicas de enseñanza son, en consecuencia, formas de orientación inmediata del aprendizaje.

2.2. OBJETIVO DE LAS TÉCNICAS

Siendo que el objetivo está estrechamente relacionado con la práctica, y la necesidad de hacer frente a las exigencias del aprendizaje, el objetivo de las técnicas es propiciar el ejercicio de la reflexión y del espíritu crítico del alumno.

2.3. IMPORTANCIA DE LAS TÉCNICAS

Las técnicas de enseñanza son muchas y pueden variar de

manera extraordinaria, según la disciplina, las circunstancias y los objetivos que se tengan en vista. No se puede hablar en términos de técnicas viejas o nuevas, anticuadas o actuales. Todas ellas son válidas, desde que puedan ser aplicadas de modo activo, propiciando el ejercicio de la reflexión y del espíritu crítico del alumno. La importancia de la técnica consiste, pues, en la manera, en el espíritu que la impregna cuando se la utiliza.

2.4. TÉCNICAS SEÑALADAS EN PLANIFICACIONES

Dentro de las técnicas señaladas en la planificación de los profesores para la enseñanza de la Redacción y Documentación Comercial tenemos:

Expositiva, que es una técnica muy utilizada para la enseñanza de la Redacción y Documentación Comercial. Consiste en la exposición oral por parte del profesor del asunto de la clase; por ejemplo: "concepto de Correspondencia".

Interrogativa, tiene como función el diagnóstico de las dificultades y deficiencias del alumnado en las clases de Redacción Comercial y través de un diálogo se facilita la aproximación entre ambos; ejemplo: ¿Cuál es el objetivo de la Correspondencia?

Exegética, o lectura comentada, consiste en la lectura



comprensiva de un texto para luego comentarlo, tomando sus ideas principales; por ejemplo: después de la lectura de los 10 mandamientos para la mejor redacción, comenten cada uno de esos principios.

2.4.1. Descripción de cada una de las técnicas:

2.4.1.1. Técnica expositiva:

Esta técnica tiene amplia aplicación en la enseñanza de todas las disciplinas y en todos los niveles; más en Redacción y Documentación Comercial. Consiste en la exposición oral, por parte del profesor, del asunto de la clase. Es la técnica más usada en nuestros colegios.

El uso no adecuado de la técnica expositiva representa una gran rémora para la enseñanza de Redacción y Documentación Comercial, especialmente cuando existe, por parte del alumno, la obligación de tomar nota de todas las palabras del profesor, a fin de repetirlas en ocasión de verificarse el aprendizaje para que la materia sea aprobada. El régimen de estudio en este caso, pasa a ser el siguiente: tomar apuntes y saber de memoria todo lo que dice el profesor. De ese modo, la enseñanza se reduce a un puro y simple verbalismo acompañado de memorización. Otro inconveniente de la exposición es el utilizarla en forma dogmática, cuando sólo prevalece lo que dice el profesor.

La exposición debe ser necesariamente adoptada como técnica,

pero de manera activa, que estimule la participación del alumno en los trabajos de la clase, de suerte que la clase no se reduzca a un interminable monólogo. Hay profesores que hacen del monólogo auténticos discursos, con gesticulaciones y arrebatos de oratoria. En la exposición, entre otros recursos, el profesor debe destacar las partes más importantes, con inflexiones de voz que realcen lo que está siendo expuesto. No sólo la inflexión, sino también consignará, en el pizarrón, lo que va siendo motivo de su exposición, que debe contar de las siguientes partes:

- * Presentación del asunto.
- * Desarrollo, en partes lógicas.
- * Síntesis de lo expuesto.
- * Inferencia de conclusiones o formulación de críticas.

La exposición requiere una buena motivación para atraer la atención de los alumnos. Debe ser evitada la forma opinativa de exposición, esto es, la exposición que va defendiendo o atacando la tesis que se está presentando. Cualquier tesis debe ser presentada con el máximo de fidelidad al pensamiento o a la intención original. Después de esta fidedigna presentación se podrá, sí, efectuar la crítica, con la cooperación de la clase.

Por las posibilidades de síntesis que ofrece, la exposición representa una economía de tiempo y de esfuerzos en la presentación de un asunto. Es, asimismo, óptima auxiliar en la organización y orientación en los planes de trabajo de los alumnos. El profesor debe dar oportunidad para que los alumnos

hagan también sus exposiciones, ya que esto favorece el desenvolvimiento del autodomínio y disciplina, el razonamiento y el lenguaje, puesto que exige continuidad y organicidad en lo que está exponiendo. He aquí las situaciones que mejor se prestan para exposiciones por parte del alumno:

- * Descripción de observaciones personales, o en laboratorios, visita, excursiones o en conferencias o síntesis de asuntos estudiados.
- * Asunción y expresión de puntos de vista propios.
- * Relato de lecturas efectuadas.
- * Recapitulaciones, etc.

El éxito en la exposición del profesor de Redacción y Documentación Comercial depende, muchas veces, de la manera como se desempeña éste en clase. El profesor no debe quedarse de pie o sentado todo el tiempo, ni tampoco moverse aparatosamente o volverse continuamente hacia un solo sector de la clase. Conviene moverse adecuadamente, con calma y de modo que alcance a cubrir con su presencia toda la clase. No debe dejar de ir consignando en el pizarrón los elementos de la exposición, de modo que se vaya registrando todo el temario desarrollado oralmente.

La exposición oral no debe ser demasiado prolongada; debe sufrir constantes interrupciones a fin de interpolar otros recursos didácticos. No debe sobrepasar un máximo de 10 minutos sin que haya sido efectuado un pequeño interrogatorio, presentación de material didáctico o consignación de esquemas en

el pizarrón.

No está demás repetir, en la exposición se deben intercalar interrogatorios que constituyan una invitación a la reflexión, anotaciones en el pizarrón, presentación de material didáctico, revisiones hechas por los alumnos, etc. La exposición debe ser conducida de modo que provoque las preguntas de los alumnos. Debe presentarse a suministrar datos para que los alumnos los relacionen entre sí, favoreciendo, de este modo, la reflexión. Resulta fácil percibir que el empleo de la exposición requiere meticulosa preparación para que no sea pasada y mantenga a los alumnos en la pasividad. A este respecto hacemos necesarias algunas recomendaciones:

- * No exponer más de lo necesario, para no caer en prolongaciones innecesarias o formas retóricas vacías de contenido.
- * No utilizar únicamente la técnica expositiva en Redacción y Documentación Comercial.
- * Integrarla con otros recursos, especialmente proyecciones e interrogatorios.
- * Usar un tono de voz adecuado, para que capte mejor la atención de los oyentes; sin exceso de volumen, ni tampoco demasiado bajo.
- * Hablar con un ritmo también adecuado, para que la exposición no resulte ni lenta ni rápida en demasía.
- * Pronunciar claramente las palabras y de manera correcta, para no dificultar la aprehensión de lo que se quiere

decir, como así también evitar floreos o utilizar expresiones sin sentido, que son una auténtica invitación al desinterés.

2.4.1.2. Interrogativa:

Hay una técnica de enseñanza que debe merecer la atención del profesor de Redacción y Documentación Comercial, por ser uno de los mejores instrumentos del campo didáctico como auxiliar en la acción de educar. Esta técnica es la del interrogatorio, cuando adquiere el aspecto de diálogo, de conversación y que va llevando al profesor a un mejor conocimiento de su alumno.

Ninguna otra técnica ha sido tan mal utilizada como ésta en Redacción Comercial debido al carácter represivo que se le confiere. Interrogatorio ha sido sinónimo de castigo, fuera de "castigar al alumno en la curva de notas bajas". El interrogatorio permite conocer al alumno y resaltar sus aspectos positivos que, una vez estimulados y fortalecidos, puedan llegar a anular los negativos.

El interrogatorio se presta, también, como función diagnóstica de las dificultades y deficiencias del alumno. Viene bien, asimismo, para comprender la filosofía de la vida, el esquema de la conducta, los intereses y valores dominantes que orientan sus pasos, dado que este es el ámbito de la Redacción

y Documentación Comercial.

Un diálogo es capaz de mostrar al profesor de Redacción y Documentación Comercial las dificultades de su alumno, y también de facilitar una aproximación entre ambos. El profesor puede, sobre la base de este conocimiento, iniciar un trabajo de recuperación y orientación junto a sus alumnos, principalmente los que carezcan en mayor grado de asistencia personal. Lamentablemente, no es lo antedicho lo que se observa en cuanto al uso del interrogatorio en clases de Redacción y Documentación Comercial.

En lugar de servir como vehículo de aproximación entre profesor y alumno, sirve, más bien, como instrumento de separación. Es un verdadero simulacro de diálogo aquel en el cual el alumno tiene que responder como un autómeta, de inmediato, sin tiempo para la reflexión, a las preguntas del profesor. Reflexionar no sería la palabra adecuada, puesto que la mayoría de las veces lo que se le pide es pura memorización. Un fracaso o equivale a un cero o a una burla, cuando no las dos cosas al mismo tiempo.

Se pierde, de este modo, el mejor instrumento de educación, que debería estar presente en todas las circunstancias y la enseñanza de Redacción y Documentación Comercial. El interrogatorio puede ser empleado para diversos fines, dentro de la actividad docente:

- * Motivación de la clase de Redacción y Documentación Comercial.
- * Sondeo de preparación de la clase en determinado asunto, antes que sean suministrados nuevas clases o nuevos conocimientos, de manera que pueda efectuarse la unión de lo conocido con lo desconocido.
- * Sondeo en cuanto a las posibilidades del alumno.
- * Verificación del aprendizaje, a fin de saber si lo que fue enseñado es debidamente asimilado; si no lo fuere, o si lo fuese de manera inconveniente, se posibilitará una rectificación del aprendizaje.
- * Estímulo para la reflexión.
- * Recapitulación y síntesis de lo que se ha estudiado.
- * Fijación de las nociones tratadas en situación de estudio.
- * Anulación de la indisciplina.
- * Estímulo al trabajo individual durante la clase.
- * Preparación del ambiente para el cambio de actividad que constituye la presentación de un tema nuevo.

El profesor de Redacción y Documentación Comercial debe apoyarse en las preguntas que exijan reflexión, de modo que las respuestas no sean una mera forma de expresión estereotipada. Debe exigir, como respuesta a una pregunta, la frase completa; no debe aceptar los monosílabos que poco o nada expresan como: "si", "no". La pregunta debe ser dirigida a la clase, en general, para que todos sean concitados a la reflexión; posteriormente,

el profesor indicará cual es el alumno que debe responder. La pregunta dirigida en forma directa a un alumno presenta dos inconvenientes: primero, el alumno interrogado se emociona y difícilmente puede responder de manera normal; segundo, los alumnos que no son interrogados piensan: "Esta vez no fui yo la víctima", y se desentienden de elaborar, mentalmente, la respuesta.

La pregunta directa es recomendable para fines disciplinarios. Debe insistirse, en este caso, en la interrogación directa hasta que el alumno desista de su comportamiento poco deseable. Cuando el alumno no sabe responder a una pregunta, el profesor debe dirigirse a otro. En el caso de que la falta de respuesta persista, debe preguntar a toda la clase quién puede responder. El profesor solamente deberá responder cuando esté convencido de que la clase es incapaz de hacerlo. Estas oportunidades de fracaso general no obstante, pueden ser aprovechadas para encomendar tareas o estudios dirigidos acerca del tema enfocado.

Otra práctica bastante recomendada, en estas circunstancias, es que el profesor diga que tampoco él sabe, e investigar junto con los alumnos la respuesta deseada. Para ello podrán utilizarse compendios, diccionarios, enciclopedias, consultas a otros profesores, etc. Esta práctica es bastante educativa, porque coloca al alumno en la relatividad de los conocimientos, mostrando que el profesor no es un "sabelotodo" y que el alumno

puede hallar, por sí mismo y toda vez que las busque, las mismas respuestas que busca el profesor. Según Walter Monroe, las preguntas reflexivas pueden clasificarse en:

- * Preguntas que exigen selección de datos: "¿Cuál es la idea principal de lo que fue leído?"
- * Preguntas que exigen comparaciones y contrastes, por ejemplo: "¿Cuál es la diferencia entre verbos regulares e irregulares?"
- * Preguntas que exigen evaluación, por ejemplo: "¿A quién se debe la divulgación de las ideas republicanas en el Ecuador?"
- * Preguntas que exigen decisión a favor o en contra, y que, por lo general, se asocian a otras que requieren aplicación de causa y efecto, por ejemplo: "¿Qué fórmula de resolución de ecuaciones de 2° grado emplear para $2x^2+x=0$ ¿Por qué?"
- * Preguntas que exigen explicación, por ejemplo: "¿Cómo se explica que las costas de la península itálica se llamaban antiguamente Magna Grecia?"
- * Preguntas que exigen análisis, por ejemplo: "¿Cuáles son los elementos componentes del ácido clorhídrico?"
- * Preguntas que exigen comprensión de las relaciones entre dos informes, por ejemplo: "¿El realismo de Aristóteles es igual del de Platón?"
- * Preguntas que exigen ejemplificación, por ejemplo: "¿Cómo proceder en el caso de preguntas disciplinadoras?"

En el caso del examen oral, las preguntas deben tener una

secuencia natural y aproximarse en el mayor grado posible a la conversación, el diálogo, para que no se formalicen demasiado. Cuando utiliza el interrogatorio, el profesor debe evitar preguntas de este tenor:

- * Por sí o por no.
- * De doble sentido o que abarquen más de una respuesta.
- * Sintéticas y excesivamente complicadas.
- * Doble, esto es, que en la realidad comportan dos preguntas.
- * Estructuras con las mismas palabras de un texto estudiado, o, mejor, que reproduzcan las mismas palabras del libro.
- * Que sugieran la respuesta o que la contengan en su entendimiento.
- * Dirigidas a los alumnos en un orden determinado, una vez que esto sepan si serán o no interrogados.
- * Una encima de otra, sin dar tiempo de reflexionar al alumno.
- * A diestra y siniestra, transformando el aula en un puro interrogatorio.
- * Dirigidas solamente a los buenos o a los malos alumnos en lugar de distribuir las entre todos.
- * Contestadas "en coro", siempre que no se trate de la enseñanza de lenguas en la cual esta forma de respuesta puede constituir un ejercicio de pronunciación.
- * Que las respuestas sean dadas voluntariamente, lo cual sólo puede permitirse en forma excepcional.

El profesor, por otro lado, debe estar siempre dispuesto a

emitir preguntas que estimulen la participación de los alumnos en la clase. Este tipo de preguntas puede recibir el nombre de impulsos didácticos, de los cuales siguen algunos ejemplos: "Entonces...?", "¿Y ahora...?", "¿Qué se puede inferir...?",

2.4.1.3. Exegética:

La técnica exegética consiste en la lectura comentada de textos relacionados con el asunto en estudio. La aplicación de esta técnica requiere la consulta de obras de autores, tratados o, por lo menos, compendios que contengan trozos escogidos de diversos autores, sobre el asunto estudiado. Esta técnica puede, asimismo, recibir la denominación de lectura comentada.

La técnica exegética tiende a aprehender, con precisión, lo que un texto pretende comunicar y que se encuentra, muchas veces, descubierto por la dificultad de interpretación o en las entrelíneas del mismo. Se presta para el estudio del fondo y de la forma, el qué y el cómo ha sido elaborado un texto en las clases de Redacción y Documentación Comercial. Su finalidad consiste en acostumbrar a leer las obras representativas de un autor, de un tema, o de una disciplina.

Itinerario posible de la técnica exegética:

1. El profesor de Redacción y Documentación Comercial realiza la importancia de la obra, del autor y del texto a examinarse.

2. Se puede indicar un trozo significativo para que cada alumno estudie, analice e interprete.
3. Explicación de las palabras, frases o trozos dudosos.
4. Interpretación del texto.
5. Fuentes que hayan influido sobre el autor.

La técnica exegética o de la lectura comentada puede tener aplicación práctica en Redacción y Documentación Comercial. La lectura puede ser hecha por el profesor, acompañada por los alumnos. De vez en cuando el profesor suspende la lectura para hacer comentarios sobre el texto. La lectura puede ser llevada a cabo, también, por el profesor, quien, de acuerdo con las novedades del texto, la suspende para solicitar o suministrar datos aclaratorios.

Al buen compendio le corresponde, con relación a cada asunto, suministrar trozos de autores prestigiosos para su lectura y la posible exégesis. Esta práctica aparentemente fácil y cómoda de aplicar, es de difícil ejecución, ya que puede derivar en la monotonía y, consecuentemente, en el desinterés de los alumnos. Requiere, por eso, vivacidad y cultura por parte del profesor de Redacción y Documentación Comercial. Para que se obtengan mejores resultados y más participación de la clase, los alumnos, deben haber leído y estudiado -en la medida de lo posible- los textos que serán objeto de análisis.

El pizarrón, las revisiones, los interrogatorios y el

material didáctico no deben de olvidarse cuando se aplica la técnica exegetica. Es necesario, para esto, que el profesor de Redacción y Documentación Comercial prepare de manera conveniente su clase, principalmente en lo que concierne al conocimiento adecuado de los textos escogidos para el estudio.

La técnica exégetica puede dar excelentes resultados si el profesor de Redacción y Documentación Comercial sabe dar vida al trabajo y no hace de ella un medio para pasar con menos fatiga la clase, es decir, con un alumno leyendo y los demás acompañando la lectura¹⁴.

2.4.2. Clasificación de las técnicas: Generales y específicas:

¹⁴. Imideo Nérici, 1986, **Hacia una Didáctica General Dinámica**, Traducción del portugués por J. Ricardo Nervi, Buenos Aires, Edit. Kapelusz, S.A., pp. 282-289

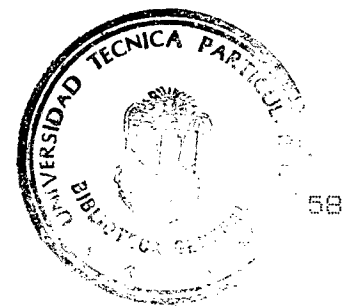
Cuadro # 1
TÉCNICAS GENERALES Y ESPECIFICAS

T E C N I C A S	
GENERALES	ESPECIFICAS
Expositiva	Biográfica
Dictado	Cronológica
Exegética o lectura comentada	Efemérides
Interrogatorio	Argumentación
Diálogo	Catequística
Debate	Discusión
Estudio de casos	Seminario
Problemas	Demostración
Experiencia	Redescubrimiento
Investigación	Bingo
Estudio dirigido	Triadas para aprender a escuchar
Tarea dirigida	Habilidad para tomar notas
Estudio supervisado	Crucigrama
Ensalada de letras	Rompecabezas
Palabra clave	Acróstico
Cotejo	Antónimos
Collage	Dramatización
Peculiaridades de la palabra clave	Discusión dirigida y libre
Comisión	Lluvia de ideas
Simposio	Diálogos simultáneos
Panel	Concordar y discordar
Debate	Razonamiento
Philips 66. reunión en corrillo	Diálogo y trabajo
Proceso del taller pedagógico	Las tarjetas
Foro	Riesgo
Mesa redonda	Comunicación A, B, C
Encuadre	Saber escuchar
Asesores y asesorados	Laboratorio de autoridad
Rejilla	Reconstrucción de un mundo nuevo
Grupo de control	Discusiones en grupos
Banco de preguntas y respuestas	Diálogos simultáneos
Los interrogadores y el grupo	La entrevista
Integración grupal	Promoción de ideas
Presentación por parejas	Actividades recreativas
La conferencia	

CAPITULO III

TECNICAS Y ESTILOS DE ENSEÑANZA

UTILIZADAS EN LA CLASE



3.1. TÉCNICAS UTILIZADAS EN:

Cuadro # 2
TÉCNICAS UTILIZADAS

Colegios	DIFERENCIAS	SEMEJANZAS
"Beatriz Cueva"	Lluvia de ideas Trabajo grupal	Expositiva, porque a través de la exposición las alumnas aprenden mejor.
"27 de Febrero"	Exegética Creatividad	Interrogativa, hacen preguntas para una participación más activa.

De las técnicas señaladas en los planes anuales de Redacción y Documentación Comercial y en los planes de unidades didácticas observados, señalan que utilizan con más frecuencia la expositiva, interrogativa, lluvia de ideas, porque permiten mantener a las estudiantes en actividad.

3.2. ESTILOS DE ENSEÑANZA DE LOS PROFESORES

Para observar los estilos de enseñanza de los profesores de Redacción y Documentación Comercial, tuvimos que aplicar una ficha de observación y su análisis nos permite concluir con lo siguiente. La única forma para aprender a redactar es leyendo y escribiendo. Si queremos que la expresión escrita sea correcta, estamos en la obligación de poner en juego todos los conocimientos del idioma y revertirlos en la escritura de manera que sean asequibles a todo tipo de lector. En este esfuerzo por decir bien las cosas que escribimos, surge el estilo, que no es otro que la manera particularísima y propia que cada uno tiene

para expresar su pensamiento por medio de la palabra escrita.

No todos escribimos de igual manera; por más que se quiera imitar a alguien los estilos, es decir, la forma de escribir, siempre será diferente en cada uno. El estilo, por lo tanto, es el esfuerzo personal para dar a luz las ideas y las palabras mediante procedimientos especiales que hacen que el escritor refleje su personalidad, su carácter y su espíritu, según sean las condiciones de su cerebro y de su corazón para captar la realidad y traducirla en un enunciado que, con claridad, sencillez, elegancia y naturalidad, sea capaz de ser debidamente comprendido.

Como vemos, el estilo es la expresión personal, es la vida, la sangre misma del pensamiento -según palabras de Flaubert, recogidas por Martín Vivaldi que, con cuidado, sinceridad e interés nos permitirán crear nuestros propios trabajos, ya sea dentro del orden literario, científico, o a través de la Redacción y Documentación Comercial¹⁵.

Indudablemente que si queremos lograr un buen estilo, en el que el lenguaje sea claro, correcto, preciso, absolutamente propio y castizo, debemos tomar en cuenta algunas cualidades que acompañan al estilo: claridad, propiedad y concisión, sencillez y elegancia, originalidad, ortografía, legibilidad y limpieza,

¹⁵. GUERRERO, Galo, 1993, *Ortografía y Composición*, Modalidad Abierta, U.T.P.L., pp. 327 y ss.

etc.

3.2.1. Algunos tipos de estilo:

Si, tal como hemos venido sosteniendo, el estilo de los profesores de Redacción y Documentación Comercial es el esfuerzo por medio del cual la inteligencia y la imaginación encuentran los matices, las relaciones de las expresiones y de las imágenes, en las ideas y en las palabras o en las relaciones entre profesores y alumnos. El estilo del profesor de Redacción y Documentación Comercial es la única característica que se considera como atributo distintivo. Según el estilo que hemos observado en las clases de Redacción y Documentación Comercial, los profesores se clasifican en:

- **Activo:** que prepara con entusiasmo su trabajo, que imagina nuevos procedimientos de enseñanza y estimula la actividad de sus alumnos. Está en constante movimiento dentro del aula, busca el acercamiento con sus alumnos y procura modular su voz para lograr una mayor atención.
- **Pasivo,** no tiene criterio fijo, su actividad es tranquila y poco emotiva, no lleva sus clases con entusiasmo y por lo general trata de ubicarse en un solo lugar en el aula, utiliza un tono de voz constante.
- **Indiferente,** no motiva previamente a sus estudiantes, los abandona a su propia espontaneidad, no reacciona ante la indisciplina, sus movimientos son poco expresivos.

- **Ansioso**, controla todo el desarrollo de la clase, establece normas de disciplina y cuida de que se cumpla; sus clases las desarrolla con excesivos gestos de autoritarismo y voz fuerte.
- **Serio o solemne**, es el producto del dictado que tiende a ser demostrativo, en la que no tiene cabida la pura imaginación ni el sentimentalismo.
- **Majestuoso**, es propio de la ponderación y de la exaltación en el buen sentido de la palabra; se da para, en un tono de elevadísimo respeto, hablar de Dios, de un soberano, o para exaltar la majestuosidad o hazaña de un héroe.
- **Festivo**, es alegre, gracioso, propio en especial de los sainetes.
- **Cómico**, es mucho más gracioso que el festivo y es propio de las comedias.
- **Satírico y burlesco**, se emplea en obras teatrales y su finalidad es ridiculizar. También se lo emplea en los discursos, fábulas, epigramas, en la poesía actual y en los comentarios periodísticos, exponiendo una censura o crítica a un asunto determinado.
- **Humorístico**, bastante familiar con el cómico, es producto de la aguda inteligencia del humorista para, en forma sana, hacernos reír sobre ciertos sucesos cotidianos, que al ser conocidos por la mayoría, el humorista sabe comentarlos -a veces a través de la caricatura- para producir en el lector una cálida sensación de bienestar y reflexión. El humorista a veces puede utilizar lo satírico para, en forma discreta,

hacer un comentario a una crítica sobre algo que no marcha bien.

- **Sencillo**, es de fácil dictado; la profesora rehuye de lo artificioso y busca que el lenguaje sea ameno y sin ostentación ni adornos superfluos.

Además, el estilo es la manera de escribir, es decir, la forma de expresar los pensamientos. En consecuencia, se ha dicho con razón que el "estilo es el profesor". Para nuestro estudio, nos interesa fundamentalmente, el estilo mercantil o comercial, por cuanto dentro de este estilo girarán las actividades secretariales. El estilo comercial es el que debe imperar en la correspondencia mercantil. Este estilo pone de relieve la personalidad de la futura Secretaria o corresponsal, empresario o gerente de una institución comercial. Los elementos fundamentales de este estilo son: naturalidad, claridad, concisión y cortesía.

Cuadro # 3

ESTILOS UTILIZADOS EN:

Colegios	DIFERENCIAS	SEMEJANZAS
"Beatriz Cueva"	Indiferente	Activo, es muy importante - mantener a las estudiantes en actividad, les permite -
"27 de Febrero"	Pasiva	la participación y expresió

3.3. RENDIMIENTO OBTENIDO POR LAS ESTUDIANTES DE LOS COLEGIOS

El dictamen sobre el rendimiento estudiantil en general

valora el estado de los conocimientos o de la capacidad de un alumno referidos a los contenidos de Redacción y Documentación Comercial en relación con el ciclo diversificado de los colegios "Beatriz Cueva de Ayora" y "27 de Febrero". Para lograr la mayor objetividad se mantienen constantes, dentro del grupo de referencia, los condicionamientos controlables, el grado de dificultad, número de tareas, tiempo de solución y utilización de fuentes de información y de ayudas para la solución de las tareas¹⁴. Según el criterio de las profesoras, el rendimiento estudiantil de sus alumnas es muy bueno y bueno.

3.4. ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO

Para hacer el análisis del rendimiento, partimos de la quinta pregunta: "Su promedio de rendimiento obtenido en Redacción y Documentación Comercial es:

- Sobresaliente	3
- Muy bueno	42
- Bueno	7

Como el dictamen del rendimiento estudiantil en general valora el estado de los conocimientos o de la capacidad de un alumno referidos a Redacción y Documentación Comercial en relación con el ciclo diversificado. Para lograr la mayor objetividad las profesoras probablemente mantuvieron las

¹⁴. KALUZA, BJORN, 1980, *Pedagogía*, Diccionarios Rioquero, Traducción del alemán por Purificación Murga, Madrid, Edit. Católica, S.A., pp. 192-193

constantes, dentro del grupo de referencia, los condicionamiento controlables, el grado de dificultad, número de tareas, tiempo de solución y utilización de fuentes de información y de ayudas para la solución de las tareas, de ahí que hayamos recolectado simplemente las calificaciones, así:

Beatriz Cueva, 4°D1: 17, 17, 17, 17, 17, 17, 16, 16, 16, 16, 16,
16, 16, 16, 16, 16, 16, 15, 15, 15, 15, 15,
15, 15, 15, 14, 14, 14, 13, 13, 13, 12
4°D2: 19, 19, 18, 18, 17, 17, 17, 17, 17, 17, 17,
17, 17, 17, 17, 17, 17, 17, 16, 16, 16, 16,
16, 16, 16, 16, 16, 16, 16, 15, 15, 15

Beatriz Cueva, 5°D1: 19, 19, 19, 18, 18, 18, 18, 18, 18, 18, 18,
17, 17, 17, 17, 17, 17, 17, 17, 17, 17, 17,
5°D2: 18, 18, 18, 18, 18, 18, 18, 18, 18, 12,
18, 18, 17, 17, 17, 17, 17, 17, 17, 17,
17, 17, 16, 16, 16, 15, 12,

Beatriz Cueva 6°D1: 20, 19, 18, 17, 17, 17, 17, 17, 17, 17, 16,
16, 16, 16, 16, 16, 15, 15,
6°D2: 20, 20, 20, 20, 20, 19, 19, 19, 19, 19,
19, 19, 19, 19, 18, 18, 18, 18, 18, 18,
18, 18,

27 de Febrero, 4°A: 20, 17, 15, 15, 15, 13, 18, 16, 16, 17, 13,
14, 19, 10, 13, 16, 14, 16,
4°B: 14, 16, 16, 13, 15, 19, 14, 13, 17, 16, 20,
17, 15, 15, 13, 18, 16, 15, 17, 15,

27 de Febrero, 5°A: 14, 10, 12, 10, 14, 17, 14, 14, 13, 14, 13,
13, 12, 14, 17, 13, 16, 14, 15, 18, 14.
5°B: 14, 18, 15, 14, 16, 14, 17, 14, 13, 14, 15,
14, 13, 14, 15, 17, 15, 11, 12, 10, 14, 15

27 de Febrero, 6°: 18, 20, 19, 19, 15, 19, 15, 19, 19, 18, 19,
14, 17, 20, 12, 19, 16, 17, 16, 17, 18, 17,
16, 18.

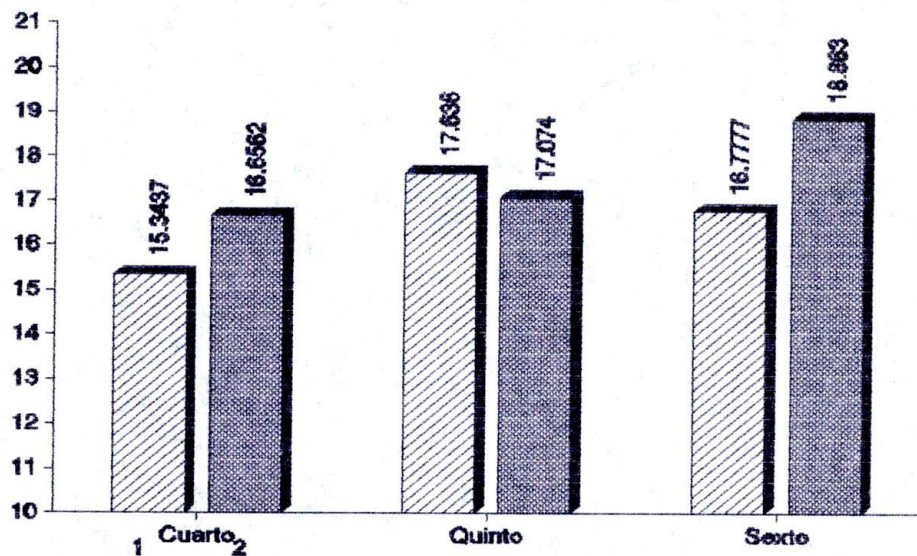
Estas calificaciones las procesamos por calculadora en la función de desviación estándar para determinar los paralelos en grupos de 4°, 5° y 6° cursos, de los cuales determinamos el número de alumnos investigados (n), la suma de sus puntajes (Σx), el cuadrado de esa sumatoria (Σx^2), para determinar la media

aritmética (μ) y la desviación estándar (σ) que describimos en el siguiente diagrama:

Cuadro # 4

RENDIMIENTO DE LAS ESTUDIANTES DEL CICLO DIVERSIFICADO DEL COLEGIO EXPERIMENTAL "BEATRIZ CUEVA DE AYORA"							
Paralelo		n	Σx	Σx^2	μ	σ	Puesto
BCA4°	D1	32	491	7589	15.3437	1.31	9no
	D2	32	533	8907	16.6562	0.9555	6to
BCA5°	D1	22	388	6864	17.636	0.710	2do
	D2	27	461	7915	17.074	1.2744	4to
BCA6°	D1	18	302	5094	16.7777	1.2272	5to
	D2	22	415	7841	18.863	0.7565	1ro

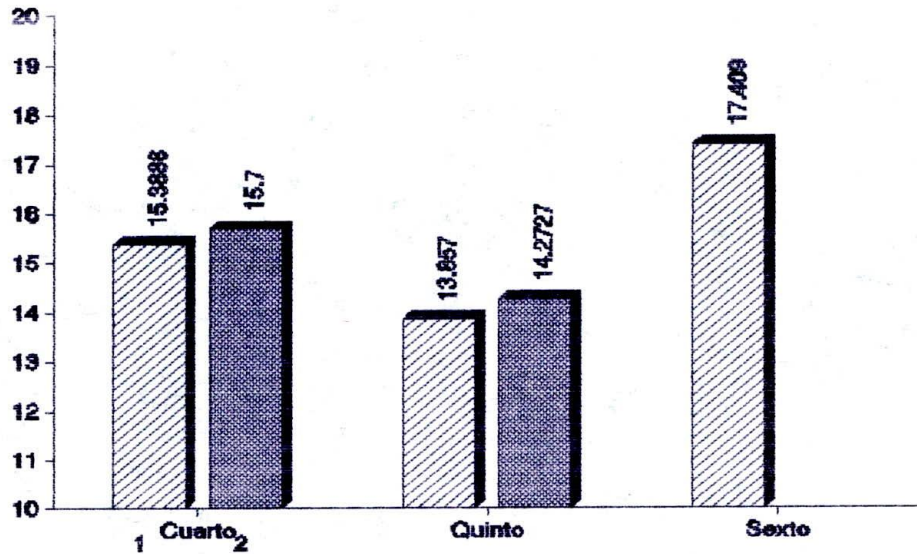
Beatriz Cueva de Ayora



Cuadro # 5

COLEGIO "27 DE FEBRERO"							
27F4°	A	18	277	4361	15.3888	2.3366	8vo
4°	B	20	314	5000	15.7	1.8734	7mo
27F5°	A	21	291	4115	13.857	1.9829	11vo
	B	22	314	4554	14.2727	1.8136	10mo
27F6°		22	383	6751	17.4090	1.94607	3ro

27 de Febrero



Los resultados nos permiten informar que según las medias aritméticas o promedio de rendimiento estudiantil:

- 1° el mayor rendimiento lo logran las alumnas del Paralelo D² del sexto curso del colegio "Beatriz Cueva de Ayora" con 18.863;
- 2° el segundo puesto lo alcanzan las alumnas del paralelo D1 del 5° curso del mismo Colegio "Beatriz Cueva de Ayora";
- 3° un tercer puesto es logrado por las alumnas del sexto curso

- del colegio "27 de Febrero";
- 4° un cuarto puesto lo ocupan las alumnas del paralelo D² del 5° curso del "Beatriz Cueva de Ayora";
 - 5° el quinto puesto es para las alumnas del paralelo D1 del sexto curso del Colegio "Beatriz Cueva de Ayora";
 - 6° el sexto puesto es para las alumnas del paralelo D² del Cuarto curso del Colegio "Beatriz Cueva de Ayora";
 - 7° el séptimo puesto es para el paralelo "B" del cuarto curso del Colegio "27 de Febrero";
 - 8° el octavo puesto es para el paralelo "A" del cuarto curso del colegio "27 de Febrero";
 - 9° el noveno puesto es del paralelo D1 del cuarto curso del Colegio "Beatriz Cueva de Ayora";
 - 10° el décimo puesto para el paralelo B del quinto curso del Colegio "27 de Febrero"; y,
 - 11° el 11° para el paralelo A del Colegio "27 de Febrero".

En conclusión podemos decir que el rendimiento estudiantil reflejado por las alumnas del 6° curso, paralelo D² del Colegio Experimental "Beatriz Cueva de Ayora", que logran un promedio de $18.9 = 19$ es sobresaliente; el rendimiento de las alumnas del 6° D1, los paralelos del 5° D² y del 4° curso del mismo colegio se califica como muy bueno; y, solamente el paralelo d1 del cuarto curso alcanza la calificación de bueno.

En cambio, el rendimiento estudiantil de las alumnas del Colegio Técnico "27 de Febrero" logran la siguiente calificación,

según el promedio del rendimiento: el 6° muy bueno, y los demás paralelos y curso solamente logran la calificación de buena. En consecuencia el rendimiento estudiantil de las alumnas del Colegio Experimental "Beatriz Cueva de Ayora es mejor, porque se ubican la mayoría de estudiantes en sobresaliente y muy bueno.

CAPITULO IV

PROBLEMATICA EN LA ENSEÑANZA

APRENDIZAJE DE REDACCION Y

DOCUMENTACION COMERCIAL

4.1. OPINIÓN DE LAS DOCENTES:

En los Colegios investigados: "Beatriz Cueva de Ayora" y "27 de Febrero" encontramos cuatro profesoras de Redacción y Documentación Comercial, dos en cada establecimiento, con títulos de:

- Lic. en Contabilidad y Auditoría, graduada en la UNL;
- Lic. en Ciencias de la Educación, Especialidad Pedagogía, graduada en la UTPL;
- Lic. en Contabilidad y Auditoría;
- Contadora Pública, en el Colegio La Forciúncula, Bachiller.

4.1.1. Técnicas que conocen:

Ya se informó que las profesoras conocen limitadas técnicas, tales como: expositiva, interrogativa, exegética o lectura comentada, lluvia de ideas, creatividad.

4.1.2. Técnicas que les han dado mejores resultados:

Las técnicas que les han dado mejores resultados serían las que se consideran en una triple clasificación:

1. Técnicas de trabajo:

1.1. Técnicas de base:

- Lectura
- El subrayado

1.2. Técnicas de expresión escrita

- Apuntes
- Esquemas
- Resumen
- Diagrama estudio
- Cuadro sinóptico
- Fichas
- Monografía
- Informe

1.3. Técnicas de expresión oral:

- Entrevista pública
- Debate
- Mesa redonda
- Simposio
- Panel de expertos
- Reunión de corrillos o Philips 66
- Cuchicheo
- Discusión dirigida
- Estudio del documento técnico
- lluvia de ideas
- Técnica saturno.

4.1.3. Dificultades más frecuentes que encuentran:

Las dificultades más frecuentes que encuentran las profesoras de Redacción y Documentación Comercial son: poca bibliografía, escasos conocimientos de las alumnas, no leen ni

pueden sintetizar las ideas.

4.1.4. Técnicas que aconsejarían utilizar;

Las diferentes técnicas de trabajo que se deben utilizar a la hora de enseñar Redacción y Documentación Comercial, se pueden clasificar de la siguiente manera: técnicas de base, técnicas de expresión escrita y técnicas de expresión oral. A continuación comentamos cada grupo.

4.1.5. TÉCNICAS DE BASE

Lectura. Lathan plantea que las definiciones que existen sobre la lectura, además de numerosas, en muchas ocasiones son discrepantes. Quizá la más aceptada sobre la lectura sea: "El arte de construir, sobre la base de la página impresa, las ideas, los sentimientos, los estados anímicos y las impresiones sensoriales del escritor"¹⁷. El estudio, por ejemplo, en relación a Redacción Comercial, esta técnica permite a la estudiante que amplíe su vocabulario, mejore su ortografía y, en consecuencia, a expresar de mejor manera sus ideas. Charrier dice que "la lectura está situada en la base de toda enseñanza. Es la técnica fundamental y básica para cualquier estudio". La lectura anima al lector a participar imaginando, creando nuevas situaciones. Son numerosos los profesionales de la educación que

¹⁷. CERRILLO, Mercedes y David Alonso, 1989, **Técnicas de Estudio**, Col. AULA, Vol. IX, Madrid, Cultural S.A. de Ediciones, pp. 159 y ss.

reconocen la gran función que ejerce la lectura en el rendimiento estudiantil.

- **Subrayado**, Subrayar es señalar por debajo con una raya alguna letra, palabra o frase. Consiste en poner de relieve, mediante rayas, signos de realce o llamadas de atención, las ideas fundamentales de un tema. Con el subrayado se pretende destacar palabras clave, ideas esenciales y básicas. Le permite saber identificar la idea principal y en consecuencia, poder dentro de Redacción Comercial expresar con claridad el porqué de un documento. Para conseguirlo se pueden utilizar diferentes señales (colores, firmeza en el trazo, etc.). El subrayado permite la confección de esquemas y resúmenes de una manera más sencilla. También se consigue favorecer la comprensión de un texto. En un principio, el subrayado es una técnica de análisis. Se intenta resaltar las ideas de cada párrafo para ayudar a su estudio. Con la ayuda de lo subrayado, la síntesis resulta más fácil. Se debe desterrar la idea de que los libros no se deben tocar, sólo leer. La única forma de que los textos sirvan de algo es trabajándolos y uno de los mejores medios de los que el estudiante dispone para tal fin es el subrayado. Los tipos de subrayado son: lineal, lateral, estructural y de realce.

4.1.6. TÉCNICAS DE EXPRESIÓN ESCRITA

Apuntes, las alumnas necesitan, en numerosas ocasiones,

consultar ciertas áreas o un determinado campo. Es por ello necesario el poder disponer fácil y permanentemente del material que se desea aprender o recordar. Uno de los modos de que disponen todas las personas es a través de los libros; otra manera de conseguirlo es por medio de los apuntes. Generalmente, éstos son notas escritas que la persona toma de aquel que expone un determinado tema. Suelen ser consecuencia de clases "magistrales" en las que el profesor habla, explica, y el alumno escucha y toma notas. No se puede perder de vista la importancia de los apuntes, así como la necesidad de adquirir una técnica adecuada que lleve al estudiante a ser capaz de mejorar "la toma de apuntes". Son considerados como un instrumento que ayuda a recordar lo que ha explicado o dicho en las clases no sólo en el día o en vísperas de examen, sino incluso al cabo de muchos años.

- **Esquemas**, son un procedimiento de expresión escrita dentro de las técnicas básicas de estudio. Se podría definir como la síntesis escrita de las ideas de un texto, lección, etc., de una manera ordenada, clara y lógica que permite la comprensión del tema a través de una lectura global. En él se expresa lo más importante de cada lección; es considerado, por tanto, como el "esqueleto de un texto". Por ello sólo se podrá realizar un esquema una vez que se haya estudiado a fondo el tema y se haya comprendido en profundidad. Ayuda al repaso de los temas, tanto porque es fácil utilizar en cualquier situación como por la estructura que posee, que permite descubrir con un golpe de

vista lo más importante de cada lección. A través del esquema se pueden desarrollar las siguientes habilidades: análisis, síntesis, relación, organización, orden lógico, etc. Los tipos de esquemas implican de desarrollo, de llaves, de barras, de ángulos o flechas, etc.

- **Resumen**, consiste en reducir un texto de forma que en él sólo estén presentes las ideas más importantes del tema. Se consigue, a través de esta técnica, obtener una síntesis de un tema. Resulta, por ello, un medio muy eficaz y conveniente cuando se desea que los conocimientos permanezcan durante un período largo de tiempo. La elaboración propia y personal que implica ayuda a aumentar la comprensión del tema. Por medio del resumen, los conocimientos se pueden ordenar de una manera sistemática y organizada, favoreciendo esto el repaso de los temas.

- **Diagrama de estudio**. Es un dibujo o representación gráfica, cuyo objetivo es ayudar al alumno en su estudio. Una síntesis del tema en la que se relacionan las diversas ideas. Debido a la síntesis y estructuración de ideas que se intenta hacer del texto se facilita su comprensión, así como su memorización. Se favorece a través de esta técnica, la creatividad del alumno, pues éste debe buscar la mejor manera de conexionar todo el tema.

- **Cuadro sinóptico**. Es una técnica de síntesis a partir de la

cual se puede obtener una visión global de un determinado aspecto de un tema o de una lección. A través de una disposición en forma gráfica es posible adaptar y relacionar todos los términos unos con otros. De esta manera resulta más fácil la memorización y, por tanto, supondrá menos esfuerzo estudiar los temas. Ofrece, mediante un cuadro de doble entrada, la posibilidad de ordenar y organizar las ideas y conceptos fundamentales del tema con aquellos aspectos que más se desea destacar. Resulta especialmente útil su elaboración en las siguientes condiciones:

- Para la elaboración de un análisis claro y conciso.
 - Para tener organizadas las ideas y ser más fácil su memorización.
 - Para realizar repases de los temas.
- **Fichas.** Son un instrumento fundamental para realizar cualquier trabajo científico, así como un excelente medio para organizar el estudio. Resultan muy útiles cuando se desean tomar notas de ciertos aspectos que resultan interesantes, tales como viajes realizados, libros leídos, recetas de cocina, etc. Son una gran ayuda para la realización de trabajos que implican síntesis, ya que ayudan a almacenar todos de una manera ordenada. A través de las fichas se puede sistematizar toda la información sobre un determinado tema. Se conocen fichas bibliográficas, hemerográficas, catalográficas, de estudio de recogida de datos, textos

escritos a máquina, de lecturas, etc.

- **Monografía.** Es un trabajo de investigación escrito sobre un determinado tema. Unas veces es el propio sujeto quien los decide y otros le vienen impuestos. Para su elaboración es necesario recurrir a ciertos libros especializados, consultar enciclopedias, etc.

- **Informe.** Es un escrito que posee una determinada extensión y que analiza unos hechos que deberán ser valorados. Es una relación, referencia sobre un determinado aspecto. Suele estar dirigido hacia un determinado grupo de lectores, ya que comunica una información muy concreta.

4.1.7. TÉCNICAS DE EXPRESIÓN ORAL

La capacidad de escuchar es básica para que se pueda dar una serie de habilidades, como son la comprensión del lenguaje, capacidad de lectura, etc. La habilidad para escuchar es susceptible de mejora a través de la adquisición de una técnica adecuada. Es posible, con entrenamiento, ser capaz de captar más datos, así como de comprender la idea más relevante de un discurso, por ejemplo.

- **Entrevista pública.** Consiste en solicitar al entrevistado una serie de datos que luego se ordenan y analizan una vez que éste ha terminado su exposición, la cual suele durar unos



breves minutos.

- **Debate.** Es la confrontación de dos grupos que presentan ideas diferentes en relación con un mismo tema. Debe existir un moderador, que será quien dirija el turno de palabra, así como el que analice las ideas que se exponen. La discusión tiene el tono de la conversación, sin discursos por parte de los miembros o del moderador. Este último debe procurar que nadie monopolice la discusión. Esta técnica puede servir para exponer diferentes puntos de vista, diferentes hechos y diferentes actitudes referentes a un tema determinado.

- **Mesa redonda.** Los participantes se sientan de tal manera que se pueden mirar todos. Estos exponen sus opiniones como si se tratara de una conversación, aunque el tema esté preparado de antemano. Las intervenciones están reguladas por un moderador.

- **Simposio.** Se llama un conjunto de discursos o de exposiciones presentado por diferentes personas sobre los diversos aspectos de un único y mismo problema. Debido a que son varias las personas que exponen el problema se pueden ofrecer varios puntos de vista partiendo de un solo tema. Esta técnica resulta aconsejable cuando se desean presentar sin interrupción una serie relativamente compleja y sistemática de ideas, así como para permitir la

investigación de un determinado tema entre varias personas.

- **Panel de expertos.** Se reúne a un grupo de personas especializadas en una determinada materia para exponer sus ideas ante un auditorio. El moderador regula las intervenciones, conduce las exposiciones, formula pregunta, resume, etc.

- **Reunión de corrillos o Phillips 66.** Resulta útil cuando es necesario establecer una definición y una actitud concreta del auditorio ante un problema común, así como para evaluar trabajos, programas, etc. El moderador presenta el tema con claridad para que todos tengan una idea clara y precisa del objetivo. Los asistentes forman grupos de seis personas y discuten el tema. Cada grupo posee su propio moderador. Se analizan, por último las diferentes ideas de todos los grupos.

- **Cuchicheo.** Es útil para revisar conceptos. Son dos las personas implicadas, las cuales deben resolver un determinado problema exponiendo sus puntos de vistas e intercambiando ideas. Será uno de ellos el que comente las conclusiones a las que han llegado.

- **Discusión dirigida.** Se utiliza para lograr un intercambio de conocimientos entre los miembros de un mismo grupo. Los temas que se tratan son concretos y suelen tener diversas

soluciones.

- **Estudio del documento técnico.** Se trata de obtener a nivel de grupo, el conocimiento exhaustivo de un documento técnico. Los temas que se tratan pueden ser múltiples: científicos, artículos de periódicos, etc. Un determinado grupo debe estudiar un documento técnico y descubrir las ideas fundamentales. En cada grupo debe existir un moderador que regula el turno de palabra y un secretario que toma nota de todo cuanto se dice, y luego expone las conclusiones a las que se ha llegado.

- **Lluvia de ideas.** consta de las siguientes etapas: 1) se plantea el problema a resolver; 2) se expresan las ideas con frases cortas y concretas; 3) el secretario somete las diferentes ideas que han surgido a votación para descubrir cuál es la que acepta la mayoría.

- **Técnica saturno.** Los participantes se sitúan como los anillos que circundan al planeta Saturno a diferentes niveles. El grupo más próximo a la mesa expone sus opiniones sobre determinado tema y los demás son espectadores. Cuando terminan, el siguiente grupo es el que enjuicia el tema y comportamiento de los anteriores participantes. Un tercer grupo observa la actuación de los otros dos.

Las profesoras requieren otros tipos de apoyo como cursos

de actualización; investigar las verdaderas necesidades de las alumnas, que la biblioteca del colegio esté dotada de textos actualizados sobre esta materia y cambiar el programa que ya está caduco, ya que consideran que Redacción y Documentación mercantil es una materia importante para la correspondencia privada y pública, social, familiar y oficial. Sobre todo en la profesión de Secretaria es fundamental para poder desempeñar eficientemente el trabajo en lo que tiene que ver con el manejo de la correspondencia.

4.2. CRITERIOS DE LAS ALUMNAS

En cuanto a la investigación con las alumnas, pudimos abordar a tres grupos de cada colegio, los mismos que los sintetizamos en el siguiente diagrama, según el Colegio al que asisten y el paralelo al que pertenecen:

Cuadro # 6

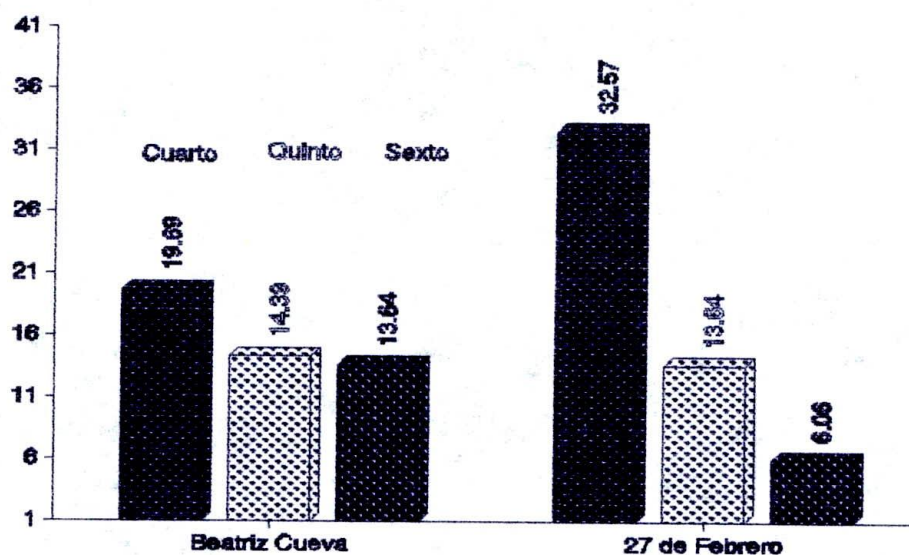
POBLACIÓN ESTUDIANTIL DEL CICLO DIVERSIFICADO

Grupo de Colegio	Cuarto		Quinto		Sexto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Beatriz Cueva	26	19.69	19	14.39	18	13.64	63	47.72
27 de Febrero	43	32.57	18	13.64	8	6.06	69	52.28
Total	69	52.28	37	28.03	26	19.69	132	100

FUENTE: Encuesta aplicada a las estudiantes

ELABORACIÓN: de las autoras

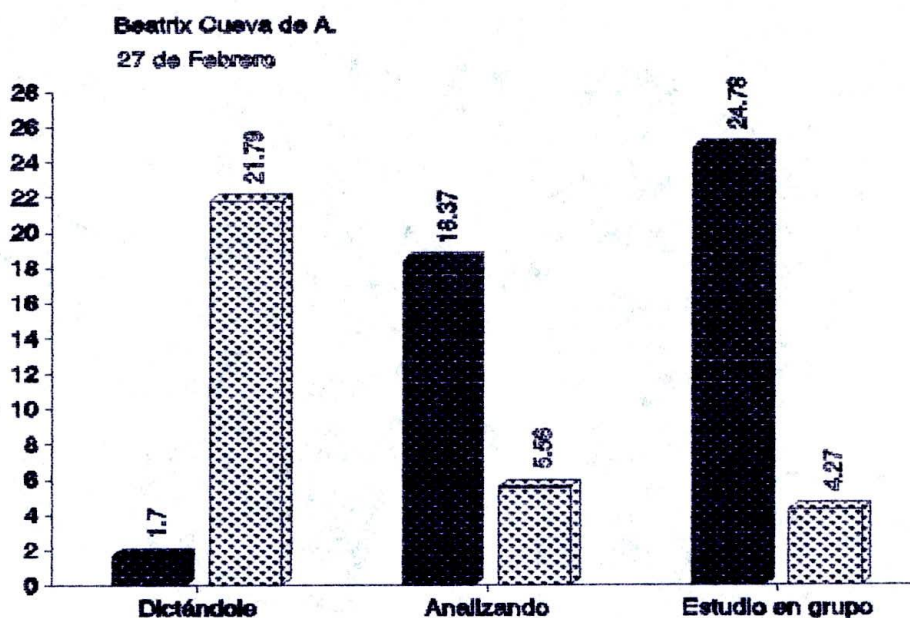
Población Estudiantil



Como se observa, el 47.72% de encuestadas corresponden al Colegio "Beatriz Cueva de Ayora" y el 52.28% al Colegio "27 de Febrero", distribuidos en tres grupos-cursos o paralelos.

Cuadro # 7
FORMAS DE IMPARTIR CLASES

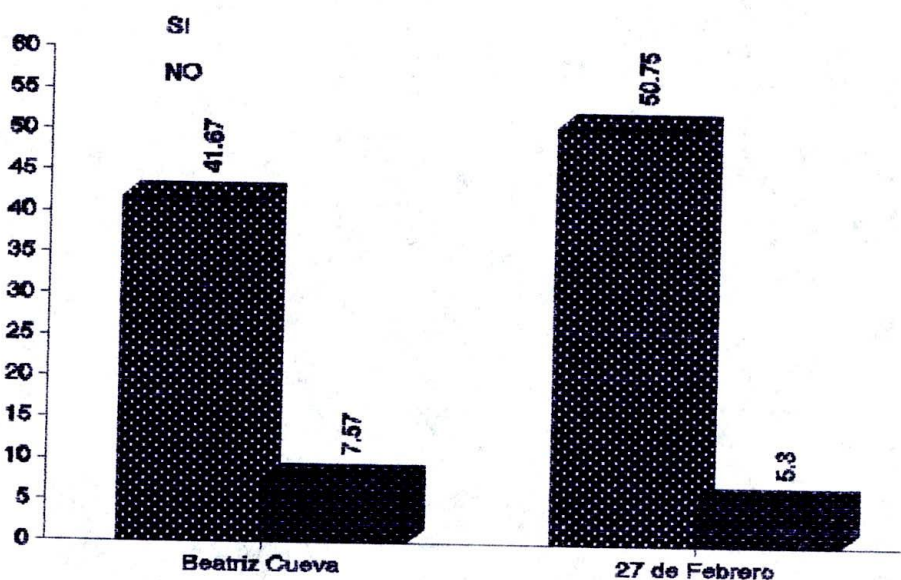
Pregunta	Indicadores	Tabulación de				Total	
		BCA		27F		f	%
La forma cómo les imparten clases - de Redacción es:	Dictándole	4	1.7	51	21.79	55	23.5
	- Analizando	43	18.37	13	5.56	56	23.93
	Estudio gru	58	24.78	10	4.27	68	29.05
Total		105		74		179+55=234	



La forma cómo les imparten clases de Redacción y Documentación Comercial, según el 23.5% de estudiantes es dictándoles para el cuaderno; según el 23.93% analizando documentos; según el 29.05% estudios en grupos pequeños. Otras formas que especifican son: Investigaciones en un 2.56%; Consultas, explicando en clase y práctica, en un 3.42%; Exposiciones, en un 2.99%; evaluaciones, en un 2.14%; trabajos extraclase, en un 1.28%; realizando cartas, solicitudes, telegramas y documentos comerciales, análisis de periódicos, revistas, pequeñas charlas, en un 0.43%; llenando documentos, en un 1.7%; deberes para aprender más, en un 0.85%.

Cuadro # 8
 PERMITEN LAS CLASES UN APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

Pregunta	Indicadores		Tabulación		Total		
	f	CBCA %	f	27F %	f	%	
Las clases permiten un aprendizaje significativo?	Si	55	41.67	67	50.75	122	92.42
	No	10	7.57	7	5.3	17	12.88



Según el 92.42% de estudiantes, las clases de la asignatura de Redacción y Documentación Comercial sí les permiten un aprendizaje significativo; según el 12.88% no.

¿por qué? del SI:

- Nos dan una idea de cómo manejar y elaborar documentos, así como su utilización en el plano comercial;
- Se aprende a redactar y realizar oficios y toda clase de documentos comerciales;

- Les ayuda a desenvolverse;
- Que se estudian;
- Ayuda a la carrera;
- Después de que les entregan los documentos, los analizan, luego realizan prácticas;
- Las clases son más prácticas que teóricas y esto les ayuda a un mejor aprendizaje sobre la materia;
- En las horas de clase trabajan en grupos de seis alumnas haciendo más práctica que teoría;
- Les ayuda a modificar el vocabulario mediante la redacción de documentos;
- Les ayuda a conocer cosas nuevas y también para poder redactar los documentos que son necesarios;
- Mediante la enseñanza que les imparte el profesor es significativo porque aprenden muy bien y aprovechan todo lo que les dan;
- Les ayudan bastante para realizar los diferentes trabajos que en el futuro tienen que hacer;
- Aprenden a la clasificación y ordenación de documentos;
- La asignatura es muy importante y la licenciada se da a entender;
- Son dinámicas y en grupo pueden aprender mejor;
- ¿Por qué? del NO
- Creen que no reciben un aprendizaje significativo por las múltiples interrupciones de clases.
- En parte porque sería conveniente un aprendizaje de las cosas más necesarias;

- Hace falta que expliquen;
- No explican de una manera que sea comprensible;
- No son muy claras en las explicaciones;
- No dan lo que más se necesitaría para las prácticas de oficina;
- Necesitan mayor práctica para aprender de mejor manera;
- La clase no es del todo buena para sus aprendizajes;
- Porque muy poco revisan cómo se ha realizado algún documento que les dan que realicen en clase;

4.2.1. Importancia que tiene para ellas el aprendizaje de la asignatura:

Sintetizando los diferentes criterios de las estudiantes, en cuanto a la importancia, nos dicen que: les ayuda a su carrera, les enseña a modificar el vocabulario mediante la redacción, les enseña cómo redactar y llenar un documento, así como la importancia de éstos y su utilización.

Es muy importante -dicen- ya que una secretaria debe saber sobre documentos; les permite conocer más a fondo los documentos comerciales que son muy útiles para la Secretaria. Es muy importante en esta carrera saber cómo se tramita un documento comercial y cuáles son. Pero además, les habíamos preguntado ¿Qué importancia tiene para usted esta asignatura? y como respuestas nos dieron:

- Mucha porque ésta es muy práctica e interesante;

- Nos enseña a redactar y cómo hacer una correspondencia;
- Nos ayuda mucho tanto en lo teórico como en lo práctico;
- Además de enseñarnos a redactar, nos brinda una formación;
- Es la base del conocimiento en el campo comercial;
- Nos ayuda a desenvolver mucho nuestro pensamiento;
- Nos ayuda a ejercitar nuestro pensamiento en la Redacción;
- Nos permite tener una idea de cómo debe ser el desenvolvimiento de una secretaria;
- Por medio de ella nos enseña a tener una excelente ortografía o cómo redactar correctamente;
- Nos ayuda a enriquecer y conocer nuestro vocabulario y a saber redactar correctamente;
- Nos ayuda a tener más conocimientos dentro de la Redacción y Documentación ya que enriquece nuestro vocabulario para poder redactar un documento;

4.2.2. Problemas comunes en el aprendizaje:

Para desarrollar este apartado, vamos a describir las respuestas dadas por las estudiantes a la preguntas tres y cuatro, y que son: **¿Qué dificultades encuentra en el aprendizaje de Redacción y Documentación comercial, y por qué?:**

- Escasa bibliografía, en algunos casos sólo se encuentran 2 ó 3 libros; no hay existencia; no se encuentran libros apropiados; al mandar los deberes no señalan el libro en qué consultar; en la biblioteca no cuentan con los libros necesarios y actualizados para esta materia.

- No le entienden a la profesora, ya que no se explica bien; son un poco confusas, explican con mucha redundancia y a la vez llegan a lo mismo; es muy estricta lo cual no les permite entenderla; no se especifica en la materia; va demasiado rápido en la explicación.
- Más es teórica que práctica, ya que tienen pocas horas a la semana.
- abundancia de práctica en la materia, ya que les hacen trabajar solamente práctica.
- Otras, especifíquelas: deben haber más clases de Redacción, ya que son muy escasas; las múltiples interrupciones de las clases cuando se labora en el colegio; las explicaciones son muy rápidas y confusas, las prácticas son insuficientes; se ponen nerviosas porque la profesora es de mal carácter y muy gritona cuando no se le entiende; el profesor algunas veces dice una cosa y después otra, por lo que no se le entiende; nos hace el modelo de cartas y si las hacemos la profesora las cambia completamente; la forma de redactar es muy complicada.

Los problemas comunes en el aprendizaje, también se especifican con la cuarta pregunta de la encuesta aplicada a las alumna, lo cual vamos a verificar con el siguiente análisis:

Limitantes en el aprendizaje. Conocimientos:

- Teóricos 31 23.48%
- Prácticos 44 33.33%
- Otros: teoría y práctica es igual

4.3. CAMBIOS QUE CONVIENEN INTRODUCIR EN LA ENSEÑANZA DE LA ASIGNATURA PARA LOGRAR UN MEJOR APRENDIZAJE

La asignatura de Redacción y Documentación Comercial inicia de lleno con la Correspondencia, sin considerar si las alumnas conocen los elementos básicos para una buena redacción, por lo que presentamos a continuación los cambios que conviene introducir en la enseñanza de la asignatura para lograr un mejor aprendizaje:

UNIDAD 1: Elementos básicos para una buena redacción:

- La frase;
- El período y la cláusula;
- El párrafo:
 - unidad de pensamiento.
 - coherencia,
 - coherencia por amplificación
 - el énfasis
 - la paráfrasis
 - las palabras en el párrafo
- La exposición o composición:
 - la invención
 - la disposición
 - la elocución

UNIDAD 2: La carta, el informe y las comunicaciones internas:

- La carta, sus clases y características formales;
 - elementos formales
 - características formales de una carta personal

- la solicitud
- la solicitud de empleo
- la carta de renuncia: aspectos formales
- redacción de certificados
- Redacción de instancias, informes y actas:
 - redacción de instancias
 - redacción de informes
 - redacción de actas
 - cartas de presentación y recomendación
 - cartas de felicitación
 - cartas de pésame
- Comunicaciones internas:
 - la esquila personal y circular
 - la tarjeta postal
 - el memorándum
 - el cablegrama

UNIDAD 3: La técnica del resumen, la reseña, el comentario, la crítica y la entrevista

- La técnica del resumen: ¿cómo resumir una conferencia?
- la reseña
- cómo elaborar un comentario
- la crítica
- apuntes de cómo redactar una entrevista.

UNIDAD 4: La descripción

- ¿Cómo se describe?
- Clases y tipos de descripción:
 - descripción pictórica

- descripción topográfica
- descripción cinematográfica
- descripción literaria
- descripción científica
- descripción expresionista
- descripción impresionista

UNIDAD 5: La narración:

- La acción
- los caracteres
- el ambiente
- técnicas narrativas
 - la narración en 1a. persona
 - la narración en 2a. persona
 - la narración en 3a. persona
 - enfoque narrativo múltiple.

VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Habíamos partido del planteamiento de unas hipótesis, las mismas que las verificamos con el procedimiento teórico-deductivo, utilizando la lógica y la razón como instrumentos para verificarlas, comparando los datos obtenidos con la investigación de campo e instrumentos idóneos que constan como anexos:

1. No existe coherencia entre las técnicas señaladas por los profesores en sus planificaciones con las utilizadas en el desarrollo de los diferentes temas. Vale indicar que únicamente las profesoras del Colegio "Beatriz Cueva de

Ayora" presentaron sus planificaciones.

2. Los profesores de Redacción y Documentación Comercial de los dos colegios no utilizan técnicas específicas para la enseñanza de la asignatura; recurren de manera preferente a técnicas generales como la expositiva, interrogativa y grupal, según un 45% de informantes.
3. Existen diferencias notables en la forma de enseñar la asignatura en los dos colegios investigados, dado que los tipos de establecimientos son Experimental para el "Beatriz Cueva de Ayora" y Técnico para el "27 de Febrero". El primero ha establecido el sistema modular y el segundo sigue con la didáctica tradicional, por lo que hemos podido detectar los siguientes factores o elementos del proceso enseñanza-aprendizaje de Redacción y Documentación Comercial:

Cuadro # 9
ELEMENTOS DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE¹⁰.

MODELO TRADICIONAL	FACTORES	SISTEMA MODULAR
1. Medios verbales, docente y texto	Tipo de medio	Multimedia
2. Casi siempre verbal	Presentación	Lenguaje total instrumentado.
3. Único en tomar decisiones y controlar	Papel del docente	Equipo organizado interfuncional.
4. Receptores pasivos de información	Rol del estudiante.	Participantes activos en la educación.
5. Casi siempre grupal	Agrupamiento	Flexible, individual y grupal.
6. Fijo-duración de la clase.	Tiempo	Según las necesidades individuales.
7. Básicamente recae en el estudiante	Responsabilidad	Compartida por docentes, docentes y diseñadores.
8. Énfasis verbal memorístico.	Contenidos	Énfasis en procesamiento y solución de problemas.
9. Repetición de información verbal.	Evaluación: forma	Acorde con los objetivos.
10. Sumativa y competitiva.	Propósito	Formativa y cooperativa.
11. Poco frecuente	Frecuencia	Tanta como exija el proceso
12. Norma	Base	Criterios y objetivos

¿Cuál podría ser una forma razonable para sugerir los cambios que deberían o podrían hacerse en el modelo tradicional de la situación del proceso enseñanza-aprendizaje de Redacción y Documentación Comercial? Un método obvio puede ser el uso de los doce factores o elementos sintetizados para describir los modelos tradicional y alternativo que nos permite explicitar lo que sucede en las aulas de los colegios investigados, con la correspondiente sugerencia de la forma que tomarían dentro de un

¹⁰. K.H. Silver, 1973, *La Tecnología Educativa*, Serie revisada, Vol. I, Publicación en USA, p. 133

modelo diferente, posiblemente mejor, que podríamos llamarlo un modelo de didáctica crítica. Esta presentación es una alternativa entre muchas, para tratar de llegar a aproximaciones en torno a un enfoque de sistemas, y estará evidentemente influida por el sistema de valores de investigadores.

El primer factor es el uso de **medios**. El nuevo enfoque cambiaría la situación de dependencia en un solo medio o dos, para dar cabida a una gran variedad de medios que incluyan, no solamente al educador, las palabras impresas y los símbolos, sino asimismo, los medios auditivos, los visuales, la presentación en vivo, etc. Por supuesto, la fundamentación que se dé para el uso de cada medio o combinación de los mismos, estará basada en factores múltiples tales como los objetivos de la instrucción, las necesidades y las características de los estudiantes, las estrategias de aprendizaje y el reconocimiento de que inteligencia es dominio de un medio y destrezas mentales. Esto significa que la utilización de nuevos medios no es un lujo utópico sino una necesidad didáctica.

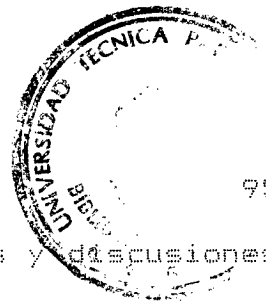
El segundo elemento es el **papel** que debería desempeñar el docente en la situación de enseñanza-aprendizaje. Este rol cambiará mucho en cualquier modelo nuevo. El aspecto más importante es el cambio de una sola persona dominante que tiene bajo su responsabilidad casi todas las decisiones en el aula, a un concepto de toma de decisiones compartida, lo que involucra a varias personas (incluyendo en especial a los estudiantes) con

diversas especialidades y responsabilidades. No es necesario especificar en este elemento la naturaleza exacta de esta diferenciación de funciones y responsabilidades, pero conviene tener bien claro el concepto de distribución de las mismas hacia un número mayor de participantes.

El tercer elemento es la **forma de presentación**, la cual será flexible y estará basada primordialmente en la naturaleza de los medios, el contenido y los requisitos específicos de respuesta de la situación del proceso enseñanza-aprendizaje en Redacción y Documentación Comercial. La presentación verbal no será la única forma disponible sino que, por el contrario, se contará con una gran cantidad de formas relacionadas con una multiplicidad de opciones en medios.

El **papel de los estudiantes** cambiará de un rol mayormente pasivo a uno considerablemente activo y participativo. Estos participantes podrán tener voz y expresar su preferencia por condiciones de aprendizaje tales como ritmo, forma, medios, objetivos y la naturaleza de la evaluación e interactuarán con el personal docente y otros participantes en un ambiente en el cual su forma abierta o cubierta de responder tendrá considerable importancia.

En el modelo de cambio, la educación deberá estar basada en la combinación de necesidades individuales y grupales. Esto significa que mucha de la instrucción será individualizada, pero



sin excluir la instrucción en grupo, actividades y discusiones en grupos pequeños, tutoría por compañeros de aula, proyectos en grupos pequeños y muchas otras actividades, generalmente basadas en algo y que respondan a necesidades individuales¹⁹. Es de esperarse que en el nuevo modelo se obtendrá un balance entre las necesidades individuales, grupales y sociales.

La variable **tiempo** tendrá tanta flexibilidad como sea posible, pues, no sólo se debe satisfacer la diversidad de necesidades de un estudiante a otro, sino también las variaciones intrapersonales. El séptimo factor, la **responsabilidad del interaprendizaje**, demanda un viraje en una forma razonable y lógica. La responsabilidad fundamental del aprendizaje del estudiante recaerá en aquellos que estén a cargo de la situación educativa -los diseñadores, los facilitadores, los maestros, etc. Pero a diferencia de las gastadas advertencias tradicionales que sostienen que no hay estudiantes malos, sino malos docentes, en este caso, dentro del modelo que propondremos, se darán las condiciones donde los diseñadores, los productores, los docentes, etc. puedan asumir la responsabilidad de lograr una situación funcional con recursos operativos adecuados. Además, la distribución de la responsabilidad virará de la supuesta situación actual de dejar toda la responsabilidad en una sola persona a una en que la responsabilidad sea igualmente compartida por los estudiantes y el equipo de docentes. Una vez que el

¹⁹. José Jimeno Sacristán, 1987, *Teoría de la Enseñanza y Desarrollo del Currículum*, p. 28

problema de la responsabilidad haya quedado resuelto en forma satisfactoria, uno de los primeros cambios que se pueden esperar es una reducción casi inmediata en el grado de compatibilidad entre los estudiantes. Se espera también que aumente la capacidad del sistema para fomentar y estimular la cooperación y el trabajo en equipo.

El octavo factor, los **contenidos** del aprendizaje, evidentemente merecerán más atención de la que se le pueda brindar en esta investigación. El punto principal que conviene recalcar es que si la estructura fundamentalmente verbal de la educación sea dividida mediante la ampliación en el uso de medios, formas, participación y tiempo, entonces existirá la posibilidad de aprender una gama más amplia de conductas, incluyendo destrezas para resolver problemas, creatividad, destrezas intelectuales y estrategias cognoscitivas. Estas deberán ser diseñadas de manera tal que respondan a cambios manifiestos que se darán en el crecimiento y procesamiento de la información. La enorme cantidad de información actual debe ser controlada a través de estrategias que excluyan la memorización, para permitir el desarrollo de destrezas en el procesamiento y manejo de la información por medios individuales y grupales, junto con el uso de una tecnología compuesta por aparatos debidamente seleccionados.

Son muchos los cambios que convienen realizar en la evaluación. Esta deberá ser isomórfica con la naturaleza de los

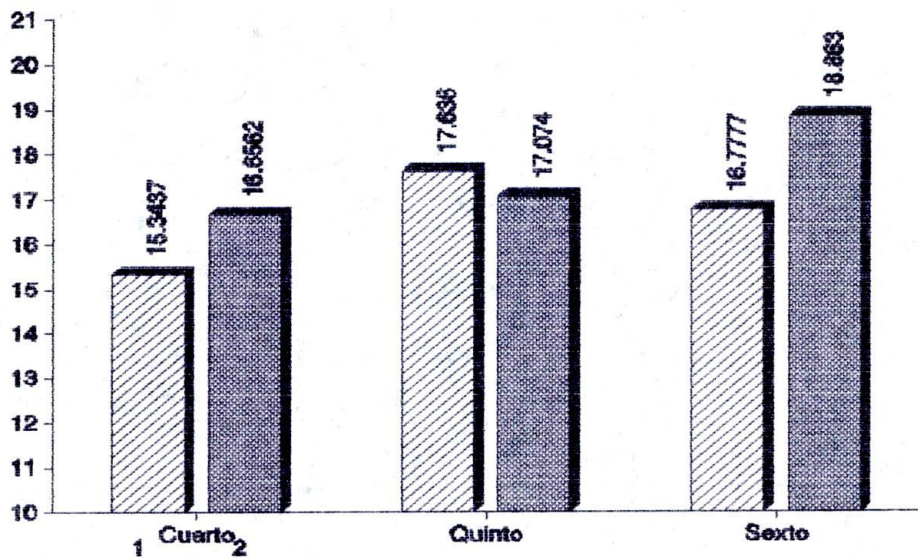
contenidos, los criterios de los objetivos, las actividades desarrolladas en la situación educativa y los tipos y clases de respuestas que han sido establecidas como metas terminales. Serán muy importantes las oportunidades que se brinden al alumno para actuar. La evaluación no sólo tendrá relación con metas y conductas a largo plazo, sobre una base individual, sino que será organizada para incluir evaluación de actividades grupales cooperativas. La evaluación tendrá como finalidad principal la formación de los participantes. Como undécimo factor, la evaluación se basará en criterios y objetivos pre-establecidos.

4. No existen diferencias significativas en los promedios de rendimiento obtenidos por las alumnas del Colegio "Beatriz Cueva de Ayora" y "27 de Febrero", según se puede observar en el análisis siguiente:

Cuadro # 10

RENDIMIENTO DE LAS ESTUDIANTES DEL CICLO DIVERSIFICADO DEL COLEGIO EXPERIMENTAL "BEATRIZ CUEVA DE AYORA"							
Paralelo		n	Σx	Σx^2	μ	σ	Puesto
BCA4°	D1	32	491	7589	15.3437	1.31	9no
	D2	32	533	8907	16.6562	0.9555	6to
BCA5°	D1	22	388	6864	17.636	0.710	2do
	D2	27	461	7915	17.074	1.2744	4to
BCA6°	D1	18	302	5094	16.7777	1.2272	5to
	D2	22	415	7841	18.863	0.7565	1ro

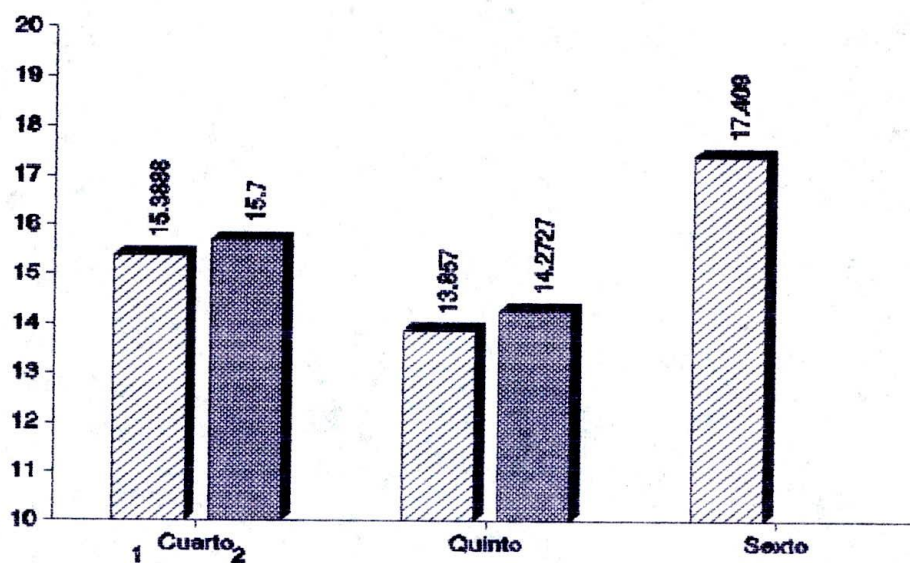
Beatriz Cueva de Ayora



Cuadro # 11

COLEGIO "27 DE FEBRERO"							
27F4°	A	18	277	4361	15.3888	2.3366	8vo
4°	B	20	314	5000	15.7	1.8734	7mo
27F5°	A	21	291	4115	13.857	1.9829	11vo
	B	22	314	4554	14.2727	1.8136	10mo
27F6°		22	383	6751	17.4090	1.94607	3ro

27 de Febrero



Según estos datos, las alumnas del Colegio "Beatriz Cueva de Ayora tienen un promedio de 17.05; y, las alumnas del "27 de Febrero 15.32, con lo cual, siguiendo la escala dada en el Art. 303 del Reglamento General de la Ley de Educación, el primer promedio corresponde a la cualidad de muy bueno, y el segundo a la cualidad de bueno.

5. Los profesores de Redacción y Documentación Comercial encuentran como limitantes en la enseñanza de la

asignatura, principalmente los vacíos que los alumnos traen del ciclo básico; el desinterés y la escasa bibliografía que existe.

6. Los estudiantes manifiestan que la asignatura de Redacción Comercial no les permite un aprendizaje significativo por cuanto la enseñanza es más teórica que práctica, resultando clases monótonas y verbalistas.

Según nuestra opinión, aprendizaje significativo es el aprendizaje a través del cual los conocimientos, habilidades, destrezas, valores y hábitos adquiridos pueden ser utilizados en las circunstancias en las cuales las alumnas viven y en otras situaciones que se presenten a futuro en el ejercicio de su profesión de Secretarías Ejecutivas. Es aquel que teniendo una relación sustancial entre la nueva información e información previa pasa a formar estructura cognoscitiva de la Secretaria y puede ser utilizado en el momento preciso para la solución de problemas de Redacción y Documentación Comercial.

CONCLUSIONES

C O N C L U S I O N E S

Cumplida la investigación sobre las Técnicas y Estilos utilizados por los profesores para la enseñanza de Redacción y Documentación Comercial y el rendimiento alcanzado por las alumnas de los colegios: "Beatriz Cueva de Ayora" y "27 de Febrero", de la ciudad de Loja, durante el año lectivo 1994-1995, creemos estar en capacidad de entregar las siguientes conclusiones:

1. La asignatura de Redacción y Documentación Comercial, como materia de especialidad para el Bachillerato de Secretariado se la estudia para la práctica comercial, pensando y calculando siempre el campo dentro del cual se desarrollan las actividades profesionales de una Secretaria de empresas de negocios y transacciones mercantiles. De manera que trata de elaborar un sistema propio, ligado a sus íntimas necesidades, a su psicología comercial.
2. Las técnicas de enseñanza de Redacción y Documentación Comercial se adscriben a las formas de presentación inmediata de la materia; tiene un significado que se refiere a la manera de utilizar los recursos didácticos para la efectivización del aprendizaje en las alumnas. Es el recurso didáctico al cual se acude para concretar un momento de la lección, o parte del método en la realización del aprendizaje. Representa la manera de hacer efectivo un propósito bien definido de la enseñanza.
3. Las técnicas y estilos de enseñanza utilizados en clases de

Redacción y Documentación Comercial: Los informes obtenidos en la investigación de campo nos permiten determinar técnicas como: lluvia de ideas, trabajo grupal, exegética, creatividad, interrogativa y expositiva; y en cuanto a estilos únicamente se refieren al activo, de tal suerte que, las técnicas y estilos son totalmente desconocidos por los informantes; de ahí que no exista coherencia entre las técnicas señaladas por los profesores en sus planificaciones con las utilizadas en el desarrollo de los diferentes temas.

4. A pesar de que las profesoras han obtenido títulos en Contabilidad, especialidad afín a Secretariado, no tienen un dominio sobre Redacción Comercial, lo que significa un limitante en la enseñanza.
5. La problemática en la enseñanza-aprendizaje de Redacción y Documentación Comercial se observa con más claridad en las alumnas de los colegios investigados a través de las respuestas a las encuestas, dado que manifiestan que sus conocimientos son significativos, nosotras hemos podido comprobar que hay incapacidad de expresión, pésima sintaxis y ortografía totalmente deficiente, por lo que concluimos que en general las alumnas de Secretariado no están capacitadas para desenvolverse en el campo ocupacional.
6. Con los resultados de la investigación de campo y la verificación del rendimiento estudiantil, debemos concluir que el sistema modular implementado en el Colegio Experimental "Beatriz Cueva de Ayora" está dando mejores

- resultados, dado que, en el Colegio Técnico "27 de Febrero" todavía no salen del tradicionalismo didáctico.
7. Las profesoras de Redacción y Documentación Comercial de los dos colegios no utilizan técnicas específicas para la enseñanza de la asignatura; recurren de manera preferente a técnicas generales como la expositiva, interrogativa y grupal;
 8. Existen diferencias notables en la forma de enseñar la asignatura de Redacción y Documentación Comercial en los colegios investigados, dado que en el uno se ha instrumentado el sistema modular y en el otro se continúa con la didáctica tradicional.
 9. Existen diferencias significativas en los promedios de rendimiento obtenidos por las alumnas del Colegio "Beatriz Cueva de Ayora" y "27 de Febrero"; de ahí que el rendimiento estudiantil en promedios sea calificado como muy bueno para el uno y bueno para el otro.
 10. Las profesoras de Redacción y Documentación Comercial encuentran como limitantes en la enseñanza de la asignatura, principalmente los vacíos que las alumnas traen del ciclo básico; el desinterés y la escasa bibliografía que existe, tanto en las alumnas como en los padres de familia.
 11. Las estudiantes manifiestan que la asignatura de Redacción y Documentación Comercial no les permite un aprendizaje significativo por cuanto la enseñanza es más teórica que práctica, resultando clases monótonas y verbalistas.

RECOMENDACIONES

R E C O M E N D A C I O N E S

Si las conclusiones anteriores son válidas, creemos estar en capacidad de entregar las siguientes recomendaciones.

1. El nombre de la asignatura Redacción y Documentación Comercial, debe tomar otra designación, el mismo que debe ser **LENGUAJE Y COMUNICACIÓN COMERCIAL**, si queremos hacer **válidos los fundamentos de la Reforma Curricular**.
2. En vez de hablar de técnicas, deberían referirse a metodología de **LENGUAJE Y COMUNICACIÓN COMERCIAL** y que se refiere a métodos, procedimientos y técnicas, lo que implica un dato referencial más completo.
3. Los estilos deben tomarse de la estilística mercantil, que es el estudio del estilo o sea de la expresión lingüística, dado que el estilo es la manera de escribir, es decir, la forma de expresar los pensamientos. En consecuencia, se ha dicho con razón que "el estilo es el hombre". El estilo puede ser clasificado de múltiples formas: literario, científico, mercantil o comercial, social, familiar, etc. Para la asignatura investigada, nos interesa el estilo mercantil o comercial, por cuanto dentro de este estilo girarán nuestras actividades secretariales.
4. Para que un profesor enseñe eficientemente la asignatura que hemos investigado, es necesario que tenga los títulos de Lic. en Ciencias de la Educación y Secretariado Ejecutivo para garantizar aprendizajes significativos.
5. El proceso enseñanza-aprendizaje de Redacción y

Documentación Comercial más debe desarrollárselo en prácticas de correspondencia, según los tipos de cartas que sean necesarios elaboras.

6. Es necesario ya tomar los fundamentos de la Pedagogía Conceptual que parte de los principios piagetianos que consideran el desarrollo y la creatividad propios de los alumnos.
7. La didáctica crítica que permite la discusión de grupos y la dinámica de las alumnas debe implementársela en las aulas del nivel medio, dado que la capacidad de las estudiantes permitiría mejores resultados de los que hemos podido visualizar.
8. Hay que recordar a las profesoras del "27 de Febrero" que la teoría de la evaluación tiene dos postulados o reflexiones teóricas sobre la evaluación:
 - 1°. La evaluación es una actividad social y tiene dos problemas:
 - a) El objeto de evaluación está inserto en lo social, por lo tanto debe ser tratado en las llamadas ciencias humanas (su objeto de estudio es el aprendizaje de las alumnas); y,
 - b) La evaluación es una actividad socialmente determinada.
9. El discurso actual de la evaluación que manejan en el Colegio "Beatriz Cueva de Ayora" se fundamenta en la teoría de la medición, lo que impide el desarrollo de una teoría de la evaluación. Y tiene dos elementos:

- a) fundamento en la teoría de la medición, por lo que tiene claras vinculaciones con el conductismo y el positivismo;
 - b) no abarca el estado del proceso del aprendizaje de las alumnas, por lo que deben optar por una mejor evaluación-acreditación.
10. El Ministerio de Educación y Cultura, por medio de INACAPED de la Dirección Provincial de Educación Hispana de Loja debe orientar seminarios y cursos en favor de la Redacción y Documentación Comercial para que actualicen la metodología innovada.
11. Las profesoras de Redacción y Documentación Comercial tienen la obligación de actualizarse con los fundamentos de la Tecnología Moderna y cambios sociales que vivenciamos.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA

- CERRILLO, Mercedes y David Alonso, 1989, **Técnicas de Estudio**,
Curso de orientación escolar, Col. AULA, Vol. IX, Madrid,
Cultural S.A. de Ediciones
- DOCUMENTOS Mercantiles, Ediciones LUMARSO, Guayaquil, Impresos
Nueva Luz,
- GÁLVEZ, Luis, 1979, **Preceptiva Literaria**, Guayaquil, Edit.
Olmedo.
- GONZÁLEZ del Valle, Luis y Antolín González del Valle, 1981,
Corresponden Comercial: Fondo y Forma, 2a.ed., Ohio-
Chicago, Sout-Western Publishing Co.
- GUERRERO, Galo, 1993, **Ortografía y Composición**, Modalidad
Abierta, Universidad Técnica Particular de Loja,
- JARAMILLO, Arnulfo, 1982, **Redacción Comercial**, Quito, Edit.
Minerva
- JARAMILLO, Arnulfo, 1986, **Redacción y Documentación Comercial**,
Cuarto Curso, Guayaquil, Editorial Alpha Cía Ltda.
- KALUZA, Bjorn, 1980, **Pedagogía**, Diccionarios Rioduero, Traducción
del alemán por Purificación Murga, Madrid, Edit. Católica,
S.A.,
- MASO, Sara y Enrique Gras, **La Secretaria Perfecta**, 2a.ed.,
Barcelona, Edit. Bruguera S.A.,
- MINISTERIO de Educación y Cultura, 1980, **Proyecto de Reforma
Curricular**, Taller Nacional para la revisión y elaboración
de Planes de Estudio, Quito, Productora de Publicaciones,
- MINISTERIO de Educación y Cultura, 1992, **Fundamentos**

Psicopedagógicos del Proceso de enseñanza aprendizaje,
Módulo autoinstruccional, Cursos de perfeccionamiento para
ascenso de categoría, Dirección Nacional de Capacitación y
Perfeccionamiento Docente e Investigación Pedagógica, Quito

NERICI, Imideo, 1986, Hacia una Didáctica General Dinámica,
Traducción del portugués por J. Ricardo Nervi, Buenos
Aires, Edit. Kapelusz, S.A.,

UDO, Muller, 1980, Literatura I, Diccionarios Rioduero, Madrid,
Edit. Católica,

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
 MODALIDAD ABIERTA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 ENCUESTA PARA LAS PROFESORAS DE REDACCIÓN Y DOCUMENTACIÓN
 COMERCIAL

Sra. Lic.

Dos egresadas de la Modalidad Abierta de la UTPL y de la FCCE pretendemos conocer las Técnicas y Estilos utilizados por Ud. para la enseñanza de Redacción y Documentación Comercial y el rendimiento alcanzado por las alumnas de los colegios: "Beatriz Cueva de Ayora" y "27 de Febrero", por lo que le rogamos conteste con sinceridad el cuestionario de la presente encuesta y por su generosa colaboración reciba las gracias por anticipado.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

1.1. Colegio en el que enseña:

- "Beatriz Cueva de Ayora".....[]

- "27 de Febrero".....[]

1.2. Título que le otorgaron:.....

1.3. Institución que se lo otorgó:.....

1.4. Asignaturas que enseña:

- Redacción y Documentación Comercial.....[]

.....

.....

1.5. Curso en el que la enseña: 4°[], 5°[], 6°[]

1.6. Loja, ... de de 1995

2. CUESTIONARIO:

2.1. Las técnicas de enseñanza que Ud. señala en su

planificación son:

- Expositiva.....[]
- Interrogativa.....[]
- Exegética o lectura comentada.....[]
- Otras, ¿cuáles?.....

2.2. De las técnicas que Ud. señaló en su planificación, ¿cuál utiliza con más frecuencia?.....

2.3. De los tipos de estilos anotados, ¿cuál lo aplica más?
Activo [], Pasivo [], Indiferente [], Ansioso [].

2.4. El rendimiento de sus alumnas es: Sobresaliente [],
Muy bueno [], Bueno [], Insuficiente [].

2.5. ¿Qué problemas encuentra en la enseñanza de Redacción y Documentación Comercial?:

- Falta de interés de las alumnas.....[]
- Poca bibliografía.....[]
- Escasos conocimientos de las alumnas.....[]
- otros, especifíquelos:.....

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ENCUESTA PARA LAS ESTUDIANTES DE SECRETARIADO

Señorita:

Estudiantes de la Modalidad Abierta de la UTPL pretendemos conocer las Técnicas y Estilos utilizados por los profesores para la enseñanza de Redacción y Documentación Comercial y el rendimiento alcanzado por las alumnas de los colegios: "Beatriz Cueva de Ayora" y "27 de Febrero", de la ciudad de Loja durante el año lectivo 1994-1995, por lo que le rogamos conteste con sinceridad el cuestionario de la presente encuesta.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.1. Colegio: "Beatriz Cueva de Ayora" , "27 de Febrero"

1.2. Especialidad:.....

1.3. Loja, ... dede 1995

2. CUESTIONARIO:

2.1. La forma cómo les imparten las clases de Redacción y Documentación Comercial es:

- Dictándole para el cuaderno.....

- Analizando textos.....

- Estudios en grupos pequeños.....

- Otros, especifique:.....

2.2. ¿Las clases de la asignatura de Redacción y Documentación Comercial les permiten un aprendizaje significativo? Si , No ; ¿Por qué?:

INDICE

I N D I C E

	Págs.
Carátula.....	i
Certificación.....	ii
Dedicatorias.....	iii
Esquema de la Tesis.....	iv
Introducción.....	1
Capítulo I: REDACCION Y DOMCUMENTACION COMERCIAL	
1.1. Conceptos.....	8
1.2. Objetivos.....	10
1.3. Importancia de la Redacción en la formación de la Secretaria.....	11
1.3.1. Permanencia.....	14
1.3.2. Constancia.....	15
1.3.3. Prueba legal.....	15
1.3.4. Facilitación del intercambio comercial.....	16
1.4. Descripción de los contenidos de estudio de la asigna tura.....	16
1.4.1. Cuarto curso.....	16
1.4.2. Quinto curso.....	20
1.4.3. Sexto curso.....	24
1.4.4. Clasificación preliminar.....	27
1.4.5. Apertura del correo.....	28
1.4.6. Sacar el contenido de los sobres.....	29
1.4.7. Anotación de fecha.....	30
1.4.8. Clasificación final.....	30

1.4.9. Control de correspondencia.....	30
--	----

Capítulo II: TECNICAS DE ENSEÑANZA

2.1. Concepto de técnicas.....	41
2.2. Objetivos de las técnicas.....	42
2.3. Importancia de las técnicas.....	42
2.4. Técnicas señaladas en planificaciones.....	43
2.4.1. Descripción de cada una de las técnicas.....	44
2.4.1.1. Técnica expositiva.....	44
2.4.1.2. Interrogativa.....	48
2.4.1.3. Exegética.....	54
2.4.2. Clasificación de las técnicas: generales y específicas.....	56
Cuadro # 1: TECNICAS GENERALES Y ESPECÍFICAS...	57

Capítulo III: TECNICAS Y ESTILOS DE ENSEÑANZA UTILIZADOS

EN CLASES

3.1. Técnicas utilizadas en:.....	58
Cuadro N° 2: Técnicas utilizadas.....	58
3.2. Estilos de enseñanza de los profesores.....	58
3.2.1. Algunos tipos de estilo.....	60
Cuadro # 3: Estilos utilizados en.....	62
3.3. Rendimiento obtenido por las estudiantes de los cole gios.....	62
3.4. Análisis del rendimiento.....	63
Cuadro # 4: Rendimiento de las estudiantes "B.C.A."...	65
Representación gráfica.....	65

Cuadro # 5: Colegio "27 de Febrero.....	66
Representación gráfica.....	66

Capítulo IV: PROBLEMÁTICA EN LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE REDACCIÓN Y DOCUMENTACIÓN COMERCIAL

4.1. Opinión de los docentes.....	69
4.1.1. Técnicas que conocen.....	69
4.1.2. Técnicas que les han dado mejores resultados...69	
4.1.3. Dificultades más frecuentes que encuentran.....70	
4.1.4. Técnicas que aconsejarían utilizar.....71	
4.1.5. Técnicas de base.....71	
4.1.6. Técnicas de expresión escrita.....72	
4.1.7. Técnicas de expresión oral.....76	
4.2. Criterios de las alumnas.....	80
Cuadro # 6: Población estudiantil del C. Diversificado80	
Gráfico de la población estudiantil.....81	
Cuadro # 7: Formas de impartir clases.....81	
Gráfico del "B.C.A.".....82	
Cuadro # 8: Permiten las clases aprendizaje significa Gráfico.....	83
4.2.1. Importancia que tiene para ellas el aprendizaje de la asignatura.....	85
4.2.2. Problemas comunes en el aprendizaje.....86	
4.3. Cambios que conviene introducir en la enseñanza de la asignatura para lograr un mejor aprendizaje.....88	
Verificación de las hipótesis.....90	
Cuadro # 9: Elementos del proceso ens.-aprendizaje....92	

Cuadro # 10: Rendimiento.....	98
Gráfico del "B.C.A".....	98
Cuadro # 11: Colegio "27 de Febrero".....	99
Gráfico.....	99
Conclusiones.....	101
Recomendaciones.....	104
Bibliografía.....	107
Anexos.....	109
Indice.....	113