

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI



UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y HUMANÍSTICAS

ESPECIALIDAD SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

**“MANUAL DE FORMATOS DE CORRESPONDENCIA
OFICIAL DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL
COTOPAXI S.A.”**

Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autor:

Solís Olivo Hilda Patricia

Director:

Ing. Ibett Mariela Jácome Lara

Latacunga – Ecuador

Noviembre – 2009

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Directora de Tesis bajo el título:

“MANUAL DE FORMATOS DE CORRESPONDENCIA OFICIAL DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.”, de la postulante Solís Olivo Hilda Patricia, egresada de la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga noviembre, 2009

Ing. Ibett Mariela Jácome Lara

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Quien suscribe voluntariamente este documento, declara que el presente trabajo de investigación cuyo tema es: “MANUAL DE FORMATOS DE CORRESPONDENCIA OFICIAL DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.”, es original, auténtico y personal; en tal virtud declaro que el contenido de la tesis, es y será de mi exclusiva responsabilidad legal y académica:

Hilda Patricia Solís Olivo

.....

Cédula de Ciudadanía N°

050147224-5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

LATACUNGA-ECUADOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, la postulante Hilda Patricia Solís Olivo, ha considerado las sugerencias, recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador.

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

Latacunga noviembre, 2009

Para constancia firman:

.....

PRESIDENTE

.....

MIEMBRO INTERNO

.....

MIEMBRO EXTERNO

.....

OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme la oportunidad de cursar cuatro años en sus aulas; y, poder aprender con profesionales que cuentan con conocimientos de punta, para el buen desempeño, que exige la Institución, en el diario vivir.

Expreso mi gratitud sincera a todos y cada uno de los maestros, que con paciencia y esmero, han orientado el camino a seguir durante los ocho ciclos académicos de carrera universitaria, a mi esposo, a mis hijos, por la comprensión, paciencia, empuje y apoyo brindado durante todo el tiempo, a mis padres que supieron inculcar en mi, valores como el de la responsabilidad y constancia para conseguir las metas propuestas.

Mi agradecimiento especial, a la ingeniera Ibett Mariela Jácome Lara, Directora de Tesis; y, a las señoras, miembros del tribunal de defensa de anteproyectos, a saber, Master Gloria Vizcaíno, Master Jeaneth Rengifo y licenciada Martha Cueva; por encaminarme, de manera efectiva, en el desarrollo exitoso de mi tesis.

Patricia

DEDICATORIA I

El presente trabajo, lo dedico a todos mi seres querido, y con todo mi amor, a mi esposo Alberto y a mis adorados hijos: Diego Esteban y Amy Camila, que son la razón de mi existencia; y, el soporte fundamental, para lograr los objetivos propuestos; a mis padres, que más allá de ello, han sido mis amigos durante toda mi vida, brindándome sus sabios consejos e inculcando en mi, valores como la sencillez, nobleza, empuje y mucha responsabilidad. Gracias a ellos y a su persistencia, he podido realizarme como mujer, esposa y madre.

Patricia

DEDICATORIA II

Al ser que me dio la vida, y que con sus consejos sabios y llenos de ternura, forjó en mí el deseo de superación, iluminó mi vida de sueños e ilusiones con su sonrisa y su forma de ver la vida. Dedico este trabajo a mi padre, que donde quiera que se encuentre, sé que estará orgulloso de mí. Padre querido gracias por hacer de mí, una persona de bien, y por enseñarme, el bien ser, el bien hacer y el bien tener. Con mi eterno amor, te dedico este logro inmenso, como es, el de alcanzar la realización de mis sueños.

Patricia

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINAS
Carátula	i
Aval del Director de Tesis	ii
Autoría	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria I	vi
Dedicatoria II	vii
Índice General	viii
Índice de Diagrama de flujo	vii
Índice de Gráficos	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii

ÍNDICE DE DIAGRAMAS DE FLUJO

Diagrama de flujo No. 1 LOS MÁRGENES	71
Diagrama de flujo No. 2 BLOQUES INTERNOS	74
Diagrama de flujo No. 3 LOS ESTILOS	76
Diagrama de flujo No. 4 LA SOLICITUD	99
Diagrama de flujo No. 5 EL OFICIO	115
Diagrama de flujo No. 6 EL MEMORANDO	131
Diagrama de flujo No. 7 EL MEMORANDO CIRCULAR	132
Diagrama de flujo No. 8 LA CERTIFICACIÓN	140
Diagrama de flujo No. 9 LA INVITACIÓN	150
Diagrama de flujo No. 10 LA ESQUELA	158
Diagrama de flujo No. 11 LA TARJETA	165
Diagrama de flujo No. 12 LA CONVOCATORIA	176
Diagrama de flujo No. 13 EL ACTA	192
Diagrama de flujo No. 14 EL ACUERDO	198
Diagrama de flujo No. 15 EL CONTRATO	216
Diagrama de flujo No. 16 LA RENUNCIA	221

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Áreas de concesión de la empresa eléctrica	30
Estructura organizacional	39
Organigrama estructural	40
Organigrama funcional	41
	42
	43
El sobre de la carta	222
El sobre oficial o diplomático	223
Cómo doblar e insertar correspondencia	225

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.1 personal que labora en ELEPCO S.A.	32
CUADRO No.2 personal de acuerdo al genero	32
CUADRO No.3 clientes de ELEPCO S.A	33
CUADRO No. 4 distribución del capital accionario	35

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

INTRODUCCIÓN

1

TEMA

PÁGINA

LA COMUNICACIÓN	1
Definición	1
Elementos de la comunicación	2
EL LENGUAJE	4
Clases del lenguaje	6
FUNCIONES DEL LENGUAJE	7
NIVELES DEL LENGUAJE	10
REDACCIÓN EPISTOLAR	12
Clases de Redacción epistolar	15
REDACCIÓN COMERCIAL	17
REDACCIÓN OFICIAL	19
MANUALES	19
Objetivos de los Manuales	21
Ventajas y desventajas de los Manuales	22
Clasificación de los Manuales	24

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL

TEMA	PÁGINA
LA INSTITUCIÓN	29
Diseño Metodológico	47
Análisis e interpretación de los resultados	52

CAPÍTULO III

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

TEMA	PÁGINA
MANUAL DE FORMATOS DE CORRESPONDENCIA OFICIAL	69
Bloques Internos	72
Los Estilos	75
LA SOLICITUD	77
EL OFICIO	100
LA CIRCULAR	116
EL MEMORANDO	122
LA CERTIFICACIÓN	133
LA INVITACIÓN	141
LA ESQUELA	151
LA TARJETA	159
LA CONVOCATORIA	166
EL ACTA	177
EL ACUERDO	193
EL CONTRATO	199
LA RENUNCIA	217
EL SOBRE DE LA CARTA	222
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	226
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
Bibliografía Citada	229
Bibliografía Consultada	229
Bibliografía Electrónica	230
ANEXOS	231



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
LATACUNGA-ECUADOR

“MANUAL DE FORMATOS DE CORRESPONDENCIA OFICIAL DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.

Solís Olivo Hilda Patricia

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo principal crear directrices para el personal administrativo de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi; que permita mejorar las actividades empresariales y obtener mayor conocimiento de los esquemas que tiene el lenguaje escrito a nivel general, de manera actualizada y eficiente, a fin de optimizar la gestión administrativa de la Institución.

Para obtener información real, se utilizó las técnicas de la encuesta y observación, y así tener una mejor comprensión de los resultados.

Consciente de la importancia que tiene la elaboración de un Manual de Formatos de correspondencia Oficial, se recopiló alguna información, referente a la Institución, posteriormente se identificó el objeto de estudio, al analizar las carencias y debilidades de la Empresa, en lo que a correspondencia se refieren, para poder estructurar el marco teórico.

Se aplicó la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento de investigación, y se ejecutó la propuesta en base a la necesidad de la Empresa.

Para la ejecución del presente trabajo investigativo, se utilizó la investigación descriptiva, por cuanto se ocupó de describir y delimitar los distintos elementos del problema de investigación y su interrelación en el medio de trabajo, además se utilizó el método deductivo inductivo facilitando así la fundamentación científica del problema.

Las necesidades se fundamentan en la información proporcionada por la población involucrada, a saber, el personal administrativo, quienes realizan funciones en el quehacer empresarial.

ABSTRACT

The present investigative assignment has the main purpose to create directions to the administrative personnel of the Electric Enterprise Provincial of Cotopaxi, that allows to improve the managerial activities and to obtain a greater knowledge of the schemes that has the written language at general level, in an actualized and efficient manner, the objective is to optimize the administrative work of the Institution.

To obtain real information, the techniques of the poll and observation were used, and therefore to have a better understanding of the results

Aware of the importance that has the elaboration of a Manual of Formats of Official correspondence, some information was recopiled, referring to the Institution, Then the object of study was identified, this was possible by analyzing the weeks and lacks of the Enterprise, in what correspondence matters, to be able to build the theoretic base

The technique of the poll was applied with its respective investigation instrument and the proposal was executed in base of the needs of the Enterprise

To the execution of the present investigative assignment, it was used the descriptive investigation, the objective was to describe and limit the different elements of the investigation problem and its interrelation in the work area, besides it was used the deductive inductive method making easy this way the scientific fundamentation of the problem

The needs are found in the proportioned information by the involved population, in this case the administrative personnel, who make the functions of the Enterprise work.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, se realiza con la finalidad de dar a conocer al personal que trabaja en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.; los beneficios que se obtienen con la elaboración de un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial.

Para el desarrollo de la investigación, se cuenta con la colaboración del Presidente Ejecutivo de la Institución, el Señor Director de Relaciones Industriales; y, el personal administrativo de la Empresa, siendo su misión, proveer potencia y energía eléctrica en el área de concesión de la provincia de Cotopaxi; en forma suficiente, confiable, continua y al precio justo, de manera que, impulse al desarrollo socio económico de la sociedad y, a todos los sectores productivos en general.

Este trabajo de investigación, brindará muchas facilidades al personal que labora en la Institución, de manera especial, al personal administrativo que realiza funciones de secretariado, puesto que contarán con directrices que permitan realizar su trabajo en forma actualizada y eficiente.

El personal administrativo de la ELEPCO S.A. esta consciente de la importancia que tiene la elaboración de un Manual de Formatos de correspondencia Oficial, en tal virtud, se recopila información, referente a la Institución, posteriormente se identifica el objeto de estudio, al analizar las carencias y debilidades de la Empresa, en lo que a correspondencia se refieren, para poder estructurar el marco teórico.

Se aplica la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento de investigación, y se ejecuta la propuesta en base a la necesidad de la Empresa. Para la ejecución del presente trabajo investigativo, se utiliza la investigación descriptiva, por cuanto se ocupa de describir y delimitar los distintos elementos del problema de investigación y su interrelación en el medio de trabajo, además se utiliza el

método deductivo inductivo facilitando así la fundamentación científica del problema.

Las necesidades se fundamentan en la información proporcionada por la población involucrada, a saber el personal administrativo, quienes realizan funciones de secretariado diariamente.

En el capítulo I se explica lo que es comunicación, los elementos de la comunicación, el lenguaje, clases de lenguaje, funciones del lenguaje, niveles del lenguaje, se explica también sobre la redacción epistolar y sus clases, lo que es la redacción comercial y se investiga sobre la redacción oficial, sobre los manuales, sus objetivos, las ventajas y desventajas; y, se analiza la importancia de contar con formatos de correspondencia oficial.

El capítulo II análisis e interpretación de los resultados de la investigación, se informa los datos obtenidos en la investigación mediante la técnica de la encuesta, la que fue aplicada al personal administrativo, posteriormente se procesa y tabula los datos, se realiza representaciones gráficas y diagramas de pastel de los resultados de la matriz de datos, la interpretación y análisis de los resultados obtenidos, permitieron la comprobación de las preguntas directrices.

El capítulo III, se realiza la propuesta que es: “Elaborar un Manual de formatos de Correspondencia Oficial para la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A

INTRODUCCION

El presente trabajo, se realiza con la finalidad de dar a conocer al personal que trabaja en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.; los beneficios que se

obtienen con la elaboración de un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial.

Para el desarrollo de la investigación, se cuenta con la colaboración del Presidente Ejecutivo de la Institución, el Señor Director de Relaciones Industriales; y, el personal administrativo de la Empresa, siendo su misión, proveer potencia y energía eléctrica en el área de concesión de la provincia de Cotopaxi; en forma suficiente, confiable, continua y al precio justo, de manera que, impulse al desarrollo socio económico de la sociedad y, a todos los sectores productivos en general.

Este trabajo de investigación, brindará muchas facilidades al personal que labora en la Institución, de manera especial, al personal administrativo que realiza funciones de secretariado, puesto que contarán con directrices que permitan realizar su trabajo en forma actualizada y eficiente.

El personal administrativo de la ELEPCO S.A. esta consciente de la importancia que tiene la elaboración de un Manual de Formatos de correspondencia Oficial, en tal virtud, se recopila información, referente a la Institución, posteriormente se identifica el objeto de estudio, al analizar las carencias y debilidades de la Empresa, en lo que a correspondencia se refieren, para poder estructurar el marco teórico.

Se aplica la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento de investigación, y se ejecuta la propuesta en base a la necesidad de la Empresa. Para la ejecución del presente trabajo investigativo, se utiliza la investigación descriptiva, por cuanto se ocupa de describir y delimitar los distintos elementos del problema de investigación y su interrelación en el medio de trabajo, además se utiliza el método deductivo inductivo facilitando así la fundamentación científica del problema.

Las necesidades se fundamentan en la información proporcionada por la población involucrada, a saber el personal administrativo, quienes realizan funciones de secretariado diariamente.

En el capítulo I se explica lo que es comunicación, los elementos de la comunicación, el lenguaje, clases de lenguaje, funciones del lenguaje, niveles del lenguaje, se explica también sobre la redacción epistolar y sus clases, lo que es la redacción comercial y se investiga sobre la redacción oficial, sobre los manuales, sus objetivos, las ventajas y desventajas; y, se analiza la importancia de contar con formatos de correspondencia oficial.

El capítulo II análisis e interpretación de los resultados de la investigación, se informa los datos obtenidos en la investigación mediante la técnica de la encuesta, la que fue aplicada al personal administrativo, posteriormente se procesa y tabula los datos, se realiza representaciones gráficas y diagramas de pastel de los resultados de la matriz de datos, la interpretación y análisis de los resultados obtenidos, permitieron la comprobación de las preguntas directrices.

El capítulo III, se realiza la propuesta que es: “Elaborar un Manual de formatos de Correspondencia Oficial para la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La Comunicación

Definición

La comunicación es un intercambio de información de una persona a otra, es un medio de contacto con los demás a través de transmitir ideas, relatos, opiniones, con el propósito de encontrar un entendimiento, puesto que, si la comunicación no se entiende, no tendrá éxito la misma; como así lo dice:

ALMEIDA, “La comunicación es una actividad esencial, por medio de la cual los individuos se relacionan entre sí y cambian esfuerzos; siendo también un significado compartido y entendido que debe incluir tanto la transferencia como el entendimiento del significado” (2002, pág. 3). El hombre desde que existió, buscó siempre una forma, aunque esta sea primitiva de comunicar sus pensamientos y a su vez las acciones.

La historia de la comunicación define a ésta última como la transmisión y recepción de ideas, mensajes e información; la postulante opina que en los últimos años se fueron desarrollando distintas formas que nos permitieron acceder a diferentes tipos de comunicación: visual, verbal, escrita, auditiva, entre otros.

La comunicación que se establece entre dos personas se considera el resultado de miles de métodos de expresión que se vinieron desarrollando durante varios años. La historia de la comunicación no siempre se da, de forma verbal, puede ser por gestos y mediante un papel y un lápiz.

DELL'ORDINE, José Luis destaca que “Charles Darwin mencionó en varios de sus estudios, que la comunicación nació básicamente de los animales para lograr una supervivencia biológica, y los estudios realizados recientemente, le dan la razón, existe una amplia gama de comunicación animal” (2001, pág. 18); un claro ejemplo a citar es el de la abeja que al encontrar néctar, retorna a su colmena para dar la noticia.

La investigadora opina que, lo mismo ocurre con los seres humanos, estamos acostumbrados al dialogo, a la comunicación sea cual sea su forma, porque esa es nuestra naturaleza. El ser humano también inventa una infinidad de sistemas para transmitir información, por ejemplo, hasta ahora se utilizan señales de humo para pedir auxilio, símbolos luminosos, entre otros.

Elementos de la comunicación

DÍAZ, Norma, Lenguaje y Comunicación) señala que “El Proceso de Comunicación requiere fundamentalmente de dos elementos indispensables: **EMISOR Y RECEPTOR**. (2006, pág 25 y 26) Pero definitivamente, éstos no son los únicos, ya que para que exista verdaderamente comunicación; se requiere del **MENSAJE** que incluye las ideas, sentimientos o pensamientos que se transmiten, así como de un vehículo para transmitirlo que es el **CANAL**, y como se trata de un proceso bilateral, requiere de la **RETROALIMENTACIÓN**, que es la información recurrente o información de regreso. También intervienen otros elementos, que vienen a ser propiamente las variables extrañas que afectan la comunicación, que son las **INTERFERENCIAS**.

El Emisor inicia la comunicación, generalmente con una determinada intención, es la fuente de origen de la comunicación. Elabora el Mensaje utilizando un Código, ese código debe ser común, es decir conocido, tanto para el Emisor, como para el Receptor. El Mensaje es lo que se comunica.

DÍAZ, Norma también señala que, el Canal es el medio a través del cual viaja un mensaje de comunicación, es el vehículo mediante el cual se transmite el mensaje,

deberá ser el más adecuado para facilitar la comprensión del mensaje, de acuerdo con las condiciones del ambiente y de acuerdo al tipo de información que contiene el mensaje.

De ahí que se deberá de tener mucho cuidado al elegir el Canal, para prevenir posibles fallas en la recepción e interpretación del mensaje, por haber elegido un canal inadecuado. Se debe buscar controlar las posibles interferencias o eliminarlas por completo, para que el mensaje pueda llegar con fidelidad al receptor y lograr en él el efecto deseado.

El Receptor es el encargado de la decodificación, es decir, de volver a traducir de manera inteligible el mensaje recibido, interpretándolo correctamente. **La retroalimentación** es el último eslabón del proceso de comunicación, es el paso que cierra el circuito, poniendo el mensaje de respuesta devuelta en el sistema, como control para evitar malentendidos. La única forma en que podemos saber si la comunicación se logró efectivamente es a través de la Retroalimentación que nos dé el receptor, por medio de su reacción o respuesta. **La retroalimentación** es la información recurrente o información de regreso, que permite la comprensión y el control de las comunicaciones, para prevenir la tergiversación o mal interpretación de aquello que se está comunicando. Las comunicaciones informales son un valioso medio de retroalimentación. (2006, pág. 25 y 26).

La postulante recomienda siempre una retroalimentación positiva y ésta debe ser realizada de inmediato, ya que esta retroalimentación genera mejores resultados. La retroalimentación es imprescindible para saber lo que las personas piensan y sienten a cerca de los demás o de las cosas que nos rodean.

EL LENGUAJE

NOAM, Chomsky “El lenguaje es un conjunto finito o infinito de oraciones, cada una de las cuales posee una extensión finita y construida a partir de un conjunto finito de elementos”. (1957, pág. 8).

El lenguaje acompaña y ha acompañado al hombre durante toda su evolución histórica y antropológica. Gracias a él, el hombre conoce, función esencialmente vital para su desarrollo y especialización, por lo tanto, la investigadora opina que el lenguaje es un elemento clave para la vida intelectual y cultural, puesto que cualquier tipo de conocimiento se encuentra coexistiendo en él. El lenguaje es un gran tema de controversia. Por esto es muy importante conocerlo y saber sus raíces, ya que las bases de su inicio provienen del latín, griego, italiano, árabe y otras. Además, debemos familiarizarnos con sus antecedentes y así evitar barbarismos como repeticiones en el escrito.

DELL’ORDINE, José Luis, manifiesta que “en el mundo se hablan hoy, unas tres mil lenguas y dialectos agrupados en familias. A medida que unas lenguas se desarrollan, otras van desapareciendo. Las modificaciones del lenguaje reflejan las diferentes clases, géneros, profesiones o grupos de edad, así como otras reflejan características sociales (por ejemplo, la influencia de la tecnología en la vida cotidiana”. (2000, pág. 2).

La autora considera que, a medida que las lenguas se desarrollan, se producen tantos errores ortográficos, escritos y también verbales al no tener un amplio conocimiento del origen de nuestro idioma. Al hablar del regionalismo, la costumbre y el medio ambiente, se pueden dar expresiones que son aceptadas en nuestro país, pero en otros no; puesto que la manera de expresarse es diferente de acuerdo a cada región, así, el sonido del lenguaje en la sierra, es diferente al sonido de la misma palabra en la costa.

ÁVILA, R. menciona que: “Dentro del lenguaje se componen dos supralenguajes; el lenguaje animal y el humano”. El lenguaje animal, como su nombre lo indica, es el que utilizan los animales para comunicarse entre sí, y el lenguaje humano es el único lenguaje eficiente en transmitir emociones cultivadas. (1998, pág. 57).

Este lenguaje está compuesto por la perfecta articulación del aparato fonador. Este aparato es el encargado de articular sonidos y está compuesto por el ápice, lengua, cuerdas vocales y otros.

La investigadora opina que el lenguaje humano, trasmite emociones, sentimientos, y es el único que puede realizar oraciones perfectas por su capacidad de hablar. Algunas palabras pueden proceder de expresiones de emoción, como la risa, el llanto. Ciertos investigadores opinan que el lenguaje es el resultado de actividades de grupo como el trabajo y el baile. Otra teoría sostiene que el lenguaje se ha desarrollado a partir de sonidos básicos que acompañaban a los gestos.

Se considera, que realmente sin el lenguaje, las personas no tendrían capacidad de comunicarse entre sí y, nuestra vida sería vacía, sin sentido, sin ilusiones, y más aún, estaríamos aislados totalmente del mundo. Los seres humanos no se comunican porque sí, tienen la necesidad de transmitir ideas, pensamientos, proyectos, sentimientos, y otros.

El lenguaje del cuerpo y el contacto interpersonal constituyen elementos especialmente importantes de la comunicación, especialmente en estudiantes sordos; este tipo de interacción también es fundamental en las transacciones comerciales, las entrevistas y otras muchas situaciones.

La Enciclopedia Wikipedia señala que “El prelenguaje es un sistema de comunicación rudimentario que aparece en el lenguaje de los bebés y que constituyen la base de la adquisición de este, se da a través y mediante un conjunto de cualidades necesarias para que el bebé pueda adquirir el lenguaje y constituyen capacidades neurofisiológicas y psicológicas entre las que destacan

percepción, motricidad, imitación y memoria”. (2005, pág. 4). La investigadora opina que, el lenguaje es una capacidad o facultad extremadamente propia del ser humano; es un sistema de comunicación más especializado y desarrollado que la especie animal, por esta razón, el ser humano es considerado un animal racional.

CLASES DE LENGUAJE

CEPEDA, Villavicencio Victoria, *Universidad Central* dice que “Existen varias clases del lenguaje. así tenemos: el lenguaje oral, mímico y escrito. (2005, pág, 8,9)

Lenguaje oral.

CEPEDA, señala que: una lengua viva posee expresión oral, de lo contrario es una lengua muerta. Está formado por sonidos.

Características del lenguaje oral

Expresividad. La expresión oral es espontánea y natural y está llena de matices afectivos que dependen del tono que empleamos y de los gestos; por eso tiene gran capacidad expresiva.

Vocabulario.

Se utiliza un vocabulario sencillo y limitado y normalmente está lleno de incorrecciones como frases hechas (muletillas) y repeticiones.

O sea, entonces, no...

Hablar correctamente.

- Hablar despacio y con un tono normal.
- Vocalizar bien.
- Evitar muletillas.
- Llamar a las cosas por su nombre evitando abusar de "cosa", "cacharro", "chisme"...
- Evitar palabras como "tío", "guay", "chachi"...
- Utilizar los gestos correctos sin exagerar.

Lenguaje Escrito.

CEPEDA, opina que: el lenguaje escrito, es constante, estático y suele reflejar la forma que tenía la lengua cuando se adoptó al alfabeto, silabario o sistema gráfico del que se trate. El lenguaje escrito está formado por letras. (2005, pág. 8 y 9).

Características del lenguaje escrito.

La Web, *Características del lenguaje oral y escrito*, señala que: las siguientes son características importantes del lenguaje escrito.

<http://roble.pntic.mec.es/msanto1/lengua/oral.htm>[en línea]

Expresividad.

Es menos expresivo y espontáneo y carece de gestos; por eso es más difícil expresar lo que queremos.

Vocabulario. Se puede usar un vocabulario más extenso y apropiado ya que da tiempo a pensar más y se puede corregir si nos equivocamos.

Para escribir bien.

Hay que leer mucho.

En definitiva, la postulante concluye que, las características fundamentales del lenguaje oral y escrito, son la expresividad y el vocabulario; sin embargo, en el lenguaje oral, es imprescindible saber hablar bien y, en el lenguaje escrito, es imprescindible, saber escribir bien.

FUNCIONES DEL LENGUAJE

Según la Web profesorenlínea, “Se denominan funciones del lenguaje aquellas expresiones del mismo que pueden transmitir las actitudes del emisor (del hablante,

en la comunicación oral y del escritor, en la comunicación escrita) frente al proceso comunicativo”. (2005, Pág. 1)

El lenguaje se usa para comunicar una realidad (sea afirmativa, negativa o de posibilidad), un deseo, una admiración, o para preguntar o dar una orden. Según sea como utilizemos las distintas oraciones que expresan dichas realidades, será la función que desempeñe el lenguaje.

El lenguaje tiene seis funciones:

1. Función Emotiva
2. Función Conativa
3. Función Referencial
4. Función Metalingüística
5. Función Fática
6. Función Poética

Función emotiva

El mensaje que emite el emisor hace referencia a lo que siente, su yo íntimo, predominando él, sobre todos los demás factores que constituyen el proceso de comunicación.

Las formas lingüísticas en las que se realiza esta función corresponden a interjecciones y a las oraciones exclamativas.

Ejemplo

- ¡Ay! ¡Qué dolor de cabeza!
- ¡Qué gusto de verte!
- ¡Qué rico el postre!

Función Conativa El receptor predomina sobre los otros factores de la comunicación, pues la comunicación está centrada en la persona del tú, de quien se espera la realización de un acto o una respuesta.

Las formas lingüísticas en las que se realiza preferentemente la función conativa corresponden al vocativo y a las oraciones imperativas e interrogativas.

Ejemplo:

- Pedro, haga el favor de traer más café
- ¿Trajiste la carta?
- Andrés, cierra la ventana, por favor

Función referencial

El acto de comunicación está centrado en el contexto, o sea, en el tema o asunto del que se está haciendo referencia. Se utilizan oraciones declarativas o enunciativas, pudiendo ser afirmativas o negativas.

Ejemplo:

- El hombre es animal racional
- La fórmula del Ozono es O₃
- No hace frío
- Las clases se suspenden hasta la tercera hora

Función metalingüística

Se centra en el código mismo de la lengua. Es el código el factor predominante.

Ejemplo:

- Pedrito no sabe muchas palabras y le pregunta a su papá: ¿Qué significa la palabra “canalla”?
- Ana se encuentra con una amiga y le dice : Sara, ¿A qué operación quirúrgica te refieres?

Función fática

Consiste en iniciar, interrumpir, continuar o finalizar la comunicación. Para este fin existen Fórmulas de Saludo (Buenos días, ¡Hola!, ¿Cómo estás?, ¿Quiéhubo?, y otros, Fórmulas de Despedida (Adiós, Hasta luego, Nos vemos, Que lo pases bien , entre otros.) y Fórmulas que se utilizan para Interrumpir una conversación y luego continuarla (Perdón....., Espere un momentito..., Como le decía..., Hablábamos de...).

Función poética

Se utiliza preferentemente en la literatura. El acto de comunicación está centrado en el mensaje mismo, en su disposición, en la forma como éste se trasmite.

Entre los recursos expresivos utilizados están la rima, la aliteración, y otros..

Ejemplo:

- “Bien vestido, bien recibido”

NIVELES DEL LENGUAJE

Según la Web, existen varios niveles de lenguaje, a continuación se explicarán cada uno de ellos. <http://roble.pntic.nc.es/msanto1/lengua/niveles.htm> (2009, pág. 5,6)

El nivel vulgar

Lo utilizan personas de poca cultura.

Características.

- Utilizan pocas palabras.
- Oraciones cortas y sin terminar.
- Utilizan vulgarismos.
- Los mensajes están desorganizados, no siguen un orden lógico.
- Abusan de apelaciones al interlocutor (el que escucha).

¿Te das cuenta? ¿Sabes?

- Hablan siempre igual; no se adaptan a las situaciones de comunicación.

Público, amigos, TV.

- Utilizan muchas frases hechas.

El nivel común o coloquial.

Habla familiar.

- Es el que se utiliza más comúnmente.
- Es espontáneo y natural aunque, a veces, tiene algunas incorrecciones.
- Es muy expresivo y tiene muchos matices afectivos.
- A veces se descuida la pronunciación.

Vive en "Madri". Dame el "reló".

El nivel culto.

Mucha cultura.

Es el que utilizan las personas cultas e instruidas.

Características.

- Riqueza de vocabulario.
- Pronunciación correcta, cuidada y adecuada.
- Mensajes con orden lógico.
- Uso de cultismos (palabras que proceden del griego o del latín).

Lenguaje científico-técnico.

Es el que se emplea para hablar o escribir sobre un área determinada de la ciencia o la cultura.

El lenguaje literario

El nivel más alto del hombre es el de uso de la lengua. Es muy importante el contenido (lo que se dice) y la forma del mensaje (cómo se dice). Utiliza recursos para embellecer el lenguaje: comparaciones, metáforas...

REDACCIÓN EPISTOLAR

Redactar es narrar un acontecimiento, describir algo o transmitir un mensaje, la investigadora opina que redactar es tener la capacidad de saber expresar por escrito, un conjunto de ideas y saber ordenarlas para la comprensión de las personas que necesitan comunicarse, para redactar hay que saber componer las ideas; es decir, unir las partes de un pensamiento para estructurar un escrito.

Según Bouvet, *Nora Esperanza* “La redacción de cartas inspiradas en motivos diversos, es una práctica que ha acompañado a la humanidad desde épocas remotas y poco conocidas, en las que el desarrollo de la escritura estaba apenas en sus comienzos. (2006, pág. 4)

Aracil, César dice que “Aunque "redactar" y "escribir" sean palabras sinónimas, la diferencia entre los conceptos que encierran -si profundizamos en ellos- es notoria. Según el diccionario de M. Moliner, redactar significa "dar forma por escrito a la expresión de una cosa". Completamente de acuerdo. Por lo tanto, una buena redacción será la que respete la construcción sintáctica, la ortografía y, en definitiva, las reglas gramaticales al uso. (2004, pág. 7).

La investigadora opina que, para ser una secretaria competente, se debe escribir competentemente, es decir se debe escribir bien. Las secretarias tienen dos razones para comunicarse; primero para informar y segundo para convencer, la meta final es informar a otros los nuevos y actuales conocimientos adquiridos, convencer a los escépticos a vencer la resistencia al cambio. Por eso es importante, de hecho, vital, que las buenas secretarias o asistentes aprendan a comunicarse correctamente

Saber redactar es imprescindible para lograr una comunicación exitosa, la autora recomienda, apegarse a la lectura, pero no solamente eso ayudará, sino más bien, tener estilo, en nuestra redacción. El estilo, según MSc. M de Almeida es la

manera propia que tiene un escritor u orador para expresar su pensamiento por medio de la escritura o la palabra”.

Estilo es el conjunto de características o cualidad que diferencian y distinguen una forma de escribir de otra, es la personalidad transferida al desarrollo oral o escrito del tema. La autora considera que, la redacción y la gramática son instrumentos que sirven para lograr la mejor manera de expresar una idea, el estilo indica el modo personal de hacerlo.

La mejor estrategia para prepararse a realizar un escrito, sea empresarial, institucional o administrativo, comprende cinco etapas:

Preparación

Organización

Escritura

Revisión y

Ejecución

Es importante pensar un poco a cerca de lo que se quiere decir y la manera por la cual se van a enfocar y coordinar los distintos asuntos que el escrito comprende.

La doctora Egüez afirma que lo primero es formarse una idea de aquello que se va a decir en el escrito; y luego, definir concisamente las ideas o puntos que se van a tratar, coordinando cada idea en una oración completa. Finalmente, obtener que la redacción y los datos sean “claros”.

EGÜEZ, Isabel, (año 2003, pág. 4 dice que en la redacción, la planificación, es la disposición que tenemos en nuestra mente para estar conscientes de:

Qué debe decir el texto

qué no debe decir el texto

Qué se puede decir

qué no se puede decir

Decir lo que se siente

decir lo que no siente

Decir lo que piensa

no decir lo que piensa

Las palabras son el revestimiento de las ideas, para que haya claridad en la expresión, es necesario primero que haya claridad en las ideas, también es cierto

que la claridad del pensamiento, condiciona la claridad y exactitud de la expresión.

Un pensamiento claro, por lo tanto, es condición primera e indispensable de una buena redacción. La redacción es una etapa posterior al proceso creador de ideas. Quienes han realizado trabajos importantes, entienden su significado y escriben acerca de ello con seguridad y confianza, además escriben acerca de ello con un español simple y directo.

VACA, Pulido Juan, dice que “Una excelente redacción es sinónimo de distinción y cultura, mas ésta no puede lograrse de súbito; se requiere de cuidado y de esfuerzo permanente, para esto es muy importante tener mucho conocimiento de ortografía” (1985, pág. 8). En cualquier ámbito laboral, la letra escrita se ha constituido en una herramienta de manejo imprescindible para un eficaz desenvolvimiento de nuestras aptitudes. Es por ello que, la actualización, es un conocimiento imprescindible y seleccionado.

Este se contrapone fundamentalmente a lo que se le denomina la “reverente rutina”, provocadora de daños incalculables en el ambiente institucional y empresarial, como en la actividad administrativa. En la escritura existen fallas que se han vulgarizado en la redacción de los documentos importantes, y particularmente, en la elaboración y estructura del informe a publicarse, razón por la cual la investigadora recomienda tener fluidez y naturalidad para redactar, estas virtudes son importantes para tener competencia y seguridad y, sobre todo tener frases con estilo coordinado y conciso.

La investigadora piensa que las deficiencias que se encuentran en algunas publicaciones o boletines, comunicaciones e informes o cualquier escrito en general, se deben en la mayor parte, al desconocimiento completo de la técnica o a la ausencia de la actualización. La autora recomienda que, antes de comenzar a escribir, no importa de qué género trate el escrito, se debe pensar, qué queremos transmitir, y qué objeto persiguen las palabras.

La investigadora opina que, para ser una secretaria competente, se debe escribir competentemente, es decir se debe escribir bien. Las secretarias tienen dos razones para comunicarse; primero para informar y segundo para convencer, la meta final es informar a otros los nuevos y actuales conocimientos adquiridos, convencer a los escépticos a vencer la resistencia al cambio. Por eso es importante, de hecho, vital, que las buenas secretarias o asistentes aprendan a comunicarse correctamente

Saber redactar es imprescindible para lograr una comunicación exitosa, la autora recomienda, apegarse a la lectura, pero no solamente eso ayudará, sino más bien, se debe tener estilo en nuestra redacción. El estilo, según MSc. M de Almeida es “la manera propia que tiene un escritor u orador para expresar su pensamiento por medio de la escritura o la palabra”.

Estilo es el conjunto de características o cualidad que diferencian y distinguen una forma de escribir de otra, es la personalidad transferida al desarrollo oral o escrito del tema. La autora considera que, la redacción y la gramática son instrumentos que sirven para lograr la mejor manera de expresar una idea, el estilo indica el modo personal de hacerlo.

CLASES DE REDACCIÓN EPISTOLAR

La palabra redacción como ya se ha indicado no es más que escribir lo pensado sucedido. Acordado o investigado de una manera concatenada, coherente y clara. Sin embargo se encuentran diferentes formas de presentar los textos o escritos, de allí que existan diferentes tipos de redacción como:

Redacción Expositiva

Basada en la enunciación de ideas y en la explicación gradual de conceptos, la redacción expositiva se fundamenta en la exposición lógica y directa de las ideas,

con la finalidad de reforzar los conocimientos sobre el tema que se trata. Se caracteriza el texto o la redacción expositiva por:

Orden en las ideas

Claridad

Estructura lógica de las ideas

Objetividad

Redacción descriptiva

En la redacción descriptiva se representa mediante la palabra un ambiente, persona o situación, Cuando se escribe un texto descriptivo se escogen las características más notables de un objeto o situación y se expresan en imágenes. Así para describir se debe asumir un punto de vista, observar rasgos, detalles y características del objeto o situación.

Otro recurso que es muy valioso es el uso de comparaciones, pues permiten no sólo imaginar lo que ve el autor, sino relacionarlo con su experiencia previa y enriquecer la imagen que se va formando en la mente. Describir es lograr que se vea algo.

Redacción Narrativa Narrar es contar, relatar, referir una historia o acontecimiento. En la narración se relatan los hechos ocurridos en un lugar y tiempo determinado. Además, se puede redactar en forma convencional, semiconvencional y libre.

Redacción Convencional.- Se realiza sin necesidad de mayor esfuerzo intelectual, interviene en mínima parte la creatividad, la iniciativa de quien escribe. Utiliza formularios impresos, entre estos tenemos:

El memorando

La convocatoria

La solicitud

El certificado

El currículum vitae u hoja de vida

El contrato

Redacción Semiconvencional.- Interviene en parte la creatividad, la iniciativa, el talento, y el estilo de quien escribe. En este grupo tenemos:

La carta

El oficio

El informe

El acta de una sesión

Redacción Libre.- Revela el talento, la imaginación, la creatividad y también el estilo de quien escribe, así tenemos:

La narración

La descripción

Entre estas clases de redacción, tenemos también la redacción comercial y la redacción oficial.

REDACCIÓN COMERCIAL

La postulante opina que, redacción comercial es tramitar asuntos empresariales o institucionales para dar curso inmediato y obtener resultados a un pedido, de acuerdo a la idea del asunto para ser redactado, seleccionando el documento que sea necesario para el trámite correspondiente.

A diferencia de la correspondencia personal, no debe estar escrita nunca a mano. La carta debe tener una buena presentación pues es la imagen de nuestra empresa. Muchas personas se podrían hacer una idea equivocada por el hecho de enviar una carta mal escrita, con faltas de ortografía, tachones, y otros errores. Recuerde que es muy importante la claridad en los conceptos y una buena presentación.

La postulante opina que, redacción comercial es tramitar asuntos empresariales o institucionales para dar curso inmediato y obtener resultados a un pedido, de acuerdo a la idea del asunto para ser redactado, seleccionando el documento que sea necesario para el trámite correspondiente. Además, considera que, actualmente la correspondencia comercial ha perdido parte de la función que ejercía en épocas anteriores como único contacto entre una compañía y sus clientes u otras firmas, ya que se suele acudir a métodos más rápidos y directos de comunicación, pero no por ello hemos de creer que pierde importancia.

La Web dice que “hace bastante tiempo la expresión ‘**redacción comercial**’ viene rondando las oficinas de todo el mundo. Sin embargo su significado profundo ha ido cambiando con el paso del tiempo y la llegada de Internet al mundo del trabajo y de las ventas. Hace algunos años era común ver en el periódico anuncios sobre cursos de redacción comercial. También era bastante frecuente que las personas que se postulaban a puestos de trabajos administrativos, como para ser secretarias, colocaran en su hoja de vida o en su carta de presentación, que tienen excelente redacción comercial.

La investigadora considera muy necesario saber redactar cartas, en las que se relacione la empresa con el cliente interno y externo: comunicados, presentaciones, invitaciones, convocatorias, pedidos, solicitudes, precios y presupuestos, ofertas, reclamos, y otros.

La autora considera además que, el [objetivo](#) de este trabajo es, por lo tanto, proporcionar los conocimientos y prácticas necesarios para desarrollar la habilidad de escribir bien los tipos de [cartas](#), sobre todo, cuando se trata de las [cartas](#) comerciales y oficiales. A pesar del número de cartas comerciales que se escriben y de su importancia, casi el 80 por ciento de ellas está mal escrito. El [objetivo](#) de este trabajo es, por lo tanto, aprender a escribir bien, dentro del 20 por ciento de las cartas escritas.

REDACCIÓN OFICIAL

Según MARÍN, Francisco R. Se denomina redacción oficial a las comunicaciones que se emplean en las instituciones públicas como ministerios, bancos, jefaturas o direcciones provinciales, concejos municipales, consejos provinciales, universidades, escuelas, colegios fiscales, entidades autónomas y organismos pertenecientes a las funciones legislativa, ejecutiva, judicial y electoral.

Características.- Todas las entidades u organizaciones pequeñas o grandes que funcionan con dinero del Estado, ingresan a este rango. Su finalidad es la de servir al pueblo y mejorar su calidad de vida. Lo contrario, las instituciones privadas se financian con dinero particular, cuyo objetivo es obtener ganancia de su actividad.

Redacción Oficial, es un mensaje escrito, de trámite administrativo, pero sí de tipo oficial, porque registra un número de control que es necesario para el seguimiento y referencia del escrito, como para seguridad de quien lo envía. Se lo intercambia entre Instituciones del Estado, aunque en la actualidad las empresas privadas también utilizan el control del documento, con su numeración de registro.

Toda redacción, sea cual fuere su objetivo, debe contener determinadas características que la identificarán como un escrito de estilo ejecutivo y dará una excelente imagen de la empresa o institución. Es útil también para el mejor funcionamiento del archivo.

MANUALES

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

REYES, Ponce A. opina en la web que: "Un folleto, libro, carpeta, y otros, en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa", al igual que;

Kellog, Graham opina que "El manual presenta sistemas y técnicas específicas, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo". (*Pág. , 27- 2007*)

Se considera que, un Manual es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de los trabajadores en una empresa, es una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para ser puestas en acción en un determinado sector.

Considera que es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los conocimientos para que éstos sean aplicados de manera correcta en una institución. La tarea de elaborar manuales administrativos se considera como la función de mantener informado al personal clave, los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos y procedimientos en forma escrita y permanente.

Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. En esencia, los manuales administrativos representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa.

Objetivos de los manuales

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, entre otros.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- Permite conocer el funcionamiento interno, por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, entre otros para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Ventajas y Desventajas de los Manuales

La Web, manifiesta que los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de estos. Sin embargo, tienen ciertas limitaciones, lo cual de ninguna manera le restan importancia.

Ventajas:

Un manual tiene, entre otras, las siguientes ventajas:

- Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.

- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.
- Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.
- Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, y otros.
- Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
- Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Posibilitan una delegación efectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

Desventajas:

Entre los inconvenientes que presentan los manuales, se encuentran los siguientes:

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
- Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- El costo de producción y actualización puede ser alto.

- Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.
- Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notorio para la misma.
- Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados.

Clasificación de los Manuales

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, destacan el relativo a los manuales administrativos, ya que facilitan el aprendizaje de la organización, de una parte, y de otra, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado.

Depende de la información de las necesidades de cada institución o empresa privada, para saber con qué tipo de manuales se debe contar. Se hace la aclaración de que pueden abarcar dichos manuales a toda la empresa: una dirección, un departamento, una oficina, sección, una mesa, un puesto, y más.

Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa los nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera: Los diferentes organismos (públicos o privados) tienen necesidad de manuales diferentes. El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se han de lograr. En ciertos casos, solo sirve a un objetivo: y en otros, se logran varios objetivos.

Por su contenido.- Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

Manual de Historia.- Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo. Bien elaborado y aplicado contribuye a una mejor comprensión y motiva al personal a sentir que pertenece y forma parte de la organización.

Manual de Organización .- Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

Manual de políticas.- Consiste en una descripción detallada de los lineamientos seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito, permite:

- Agilizar el proceso de toma de decisiones
- Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión.
- Puede elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, entre otros.

Manual de Procedimientos.- La web señala que: Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo”. Este manual es una guía (cómo hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

Manual de Contenido Múltiple.- Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales. Un ejemplo de este manual es el de "políticas y procedimientos", el de "historia y organización", en si consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede combinar dos o más conceptos, debiéndose separar en secciones.

A, Reyes Ponce, dice que otra clasificación aceptada de los manuales administrativos se refiere a las necesidades que tienen las oficinas y de acuerdo a su ámbito de aplicación; pueden elaborarse manuales con una cobertura mayor o menor. (2007, pág. 12, 13).

Manual General

Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de este tenemos a los siguientes manuales:

Manuales Generales de Organización.- Este es producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo, indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.

Manual General de Procedimientos .- Este es también resultado de la planeación, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social, a fin de uniformar la forma de operar.

Manual General de Políticas .- Se refiere a presentar por escrito los deseos y actitud de la dirección superior; para toda la empresa, estas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales.

El manual de procedimientos presenta sistemas técnicas específicas señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un procedimiento por escrito.

Los manuales de procedimiento, por sus características diversas, pueden clasificarse en manuales de procedimiento de oficina y de fábrica. También puede referirse:

- A tareas y trabajo individuales, por ejemplo, cómo operar una máquina de contabilidad.
- A prácticas departamentales en que se indican los procedimientos de operación de todo un departamento.
- A prácticas generales en un área determinada de actividad, como manuales de procedimiento comerciales, de producción, financieras, entre otros.

Los manuales de procedimientos generalmente contienen un texto que señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos.

En los de procedimientos de oficina es costumbre incluir o reproducir las formas que se emplean en el procedimiento de que se trate, bien sea llenadas con un ejemplo o con instrucciones para su llenado.

De poco servirían las manifestaciones detalladas de procedimientos si al mismo tiempo la organización y las normas básicas no son, cuando menos, medianamente firmes y comprensibles.

Ya se ha visto que un manual puede contener material de tipo diverso, lo que hace que los tipos mencionados no resulten siempre bien definidos. Una inmensa mayoría de los manuales de oficina parecen estar diseñados intencionalmente para varios fines.

En la preparación de cualquier manual de procedimientos me pareció muy interesante que debe existir manifestación clara de las normas generales de la empresa y comprensión total de la organización básica de la misma.

Todo trabajo debe ser divulgado para conocimiento y utilización del grupo respectivo de la empresa. Para alcanzar este objetivo. Es preciso consolidarlo y presentarlo adecuadamente, bajo un documento conocido como Manual, que debe ser aprobado por la autoridad estatutaria, para que adquiera la fuerza necesaria y se aplique como corresponda , ya que existe la tendencia a resistir cualquier norma reguladora que limite la libertad de improvisar y de hacer lo que más le convenga a cada uno.

CAPÍTULO II

LA INSTITUCIÓN

Caracterización de ELEPCO S.A.

Antecedentes de la Empresa

Los albores de la electrificación en la Provincia de Cotopaxi, fueron difíciles y gracias al constante esfuerzo de personas visionarias y con iniciativa, se fueron realizando paulatinamente las obras que se requerían para contar con este servicio de singular importancia, es así que un 11 de abril de 1909, el coronel Justiniano Viteri, presidente del Concejo Municipal de Latacunga inaugura en forma oficial el servicio de alumbrado público de esta ciudad, conformándose los SERVICIOS ELÉCTRICOS MUNICIPALES.

En 1975, el INECEL (Instituto Ecuatoriano de Electrificación), se hace cargo de la administración de la energía eléctrica en la provincia de Cotopaxi y crea el SISTEMA ELÉCTRICO LATACUNGA (S.E.L), iniciando inmediatamente sus labores.

El 1ero de febrero de 1984 entra en funcionamiento la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., la misma que hasta la presente fecha realiza obras de electrificación especialmente en las zonas rurales de la provincia.

Ámbito Geográfico

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., es una concesionaria de distribución y comercialización de energía eléctrica que presta sus servicios en los cantones de Latacunga, Salcedo, Pujilí, Saquisilí, Sigchos, Pangua y una parte del cantón La Maná, ya que el resto del mismo esta administrado por la Empresa

Eléctrica Regional Guayas Los Ríos, su área de concesión es de 5.556 km², en los cuales al 31 de diciembre del 2008 se registran 94.861 clientes, estimándose una cobertura del 91%.

GRÁFICO No. 1

Áreas de Concesión de Empresas Distribuidoras



Gráfico obtenido de la página web del CENACE

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., está localizada en la República del Ecuador, provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, parroquia La Matriz, calle Marqués de Maenza 5-44 y Quijano y Ordoñez, lugar en el cual se encuentran ubicadas las oficinas centrales.

La empresa en la actualidad tiene varios locales en los cuales tiene distribuido la mayor parte de sus activos, ya que su área de concesión es en toda la provincia de Cotopaxi, los mismos que detallamos a continuación:

Centrales Hidroeléctricas de Generación

- Illuchi No. 1

Cantón

Latacunga

➤ Illuchi No. 2	Latacunga
➤ Angamarca	Pujilí
➤ El Estado	Pujilí
➤ Catazacón	Pangua

Subestaciones de Distribución

	Cantón
➤ La Cocha	Latacunga
➤ San Rafael	Latacunga
➤ Mulaló	Latacunga
➤ Lasso	Latacunga
➤ El Calvario	Latacunga
➤ Salcedo	Salcedo
➤ Sigchos	Sigchos

Agencias de Recaudación

17 Agencias de recaudación de la empresa, distribuidas en toda la provincia.

20 Agencias de recaudación por convenios con distintas instituciones del sector financiero de la provincia.

Bodegas de Bienes y Materiales

➤ Bodega General	Latacunga
➤ Sub-bodega de Acometidas y Medidores	Latacunga
➤ Sub-bodega de Repuestos Centrales Illuchi	Latacunga
➤ Sub-bodega de Materiales Angamarca	Pujilí
➤ Sub-bodega de repuestos Central Angamarca	Pujilí
➤ Sub-bodega de Materiales El Estado	Pujilí
➤ Sub-bodega de Repuestos Central El Estado	Pujilí
➤ Sub-bodega de Materiales Sigchos	Sigchos
➤ Sub-bodega de Materiales El Corazón	Pangua
➤ Sub-bodega de Repuestos Centrales Catazacón	Pangua

Usuarios

Para atender al grupo poblacional de clientes externos la empresa cuenta con los siguientes colaboradores:

CUADRO N° 1

Personal que labora en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. al 31 de octubre del 2009

Personal Planta	Personal Ocasional	Total
176	152	328

Fuente: Roles de Pago ELEPCO S.A.

CUADRO N° 2

Personal que labora en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. al 31 de octubre del 2009

Personal Femenino	Personal Masculino	Total
45	283	328

Fuente: Roles de Pago ELEPCO S.A.

Los clientes externos a los que atiende la empresa dentro de su área de concesión, es el que se detalla a continuación:

CUADRO N° 3

Clientes de ELEPCO S.A. al 31 de agosto del 2009

<u>Cantón</u>								
<i>Tarifa</i>	Latacunga	Salcedo	Pujilí	Saquisilí	Sigchos	La Maná	El Corazón	Total
Residencial	34.642	14.801	15.155	7.867	4.185	1.762	4.798	83.210
Comercial	3.644	1.024	341	162	90	25	121	5.407
Comercial con Demanda	80							80
Industrial Artesanal	2.766	536	199	132	66	21	46	3.766
Industrial con Demanda	235	1	1	1				238
Entidades Oficiales	114	17	25	6	13	3	20	198
Bomba de Agua	211	20	11	12	1	1	2	258
Grandes Consumidores	2							2
Asistencia Social	57	23	26	14	8	5	9	142
Beneficio Público	495	230	341	156	124	60	154	1.560

Totales	42.246	16.652	16.099	8.350	4.487	1.877	5.150	94.861
----------------	---------------	---------------	---------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

Fuente: Catastros de facturación de ELEPCO S.A. al 31 de agosto del 2009

Situación Actual de la Empresa

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., es una Institución que presta sus servicios a por lo menos el 91% de la población de la provincia, y a través del tiempo ha ido creciendo, buscando la manera de brindar un servicio eficiente a sus usuarios.

En la actualidad la mayoría de las empresas tienen múltiples inconvenientes en lo que se refiere a la actualización de formatos de correspondencia oficial, y las razones de este problema son, que las mismas, no dan la apertura al cambio, y el personal que labora en ellas, realiza su trabajo de manera rutinaria.

Base Legal

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., fue constituida mediante escritura pública otorgada ante el doctor Guido Lanás Cevallos, Notario Segundo del Cantón Latacunga, el 25 de noviembre de 1983, la misma que se halla debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad del Cantón Latacunga en fojas 19 y 20 bajo la partida No. 22 del Registro Mercantil; y, mediante resolución No. 12839, la Superintendencia de Compañías aprobó la constitución de ELEPCO S.A., el 18 de enero de 1984, con un plazo de duración de 50 años, según lo determina el Art. 4 de la escritura de constitución.

El objeto social de la Empresa es la prestación del servicio público de electricidad en su área de concesión y en general para celebrar toda clase de actos y contratos permitidos por la Ley y que tengan relación con su objeto social.

El 1 de febrero de 1984, entra en funcionamiento la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., con los accionistas: Instituto Ecuatoriano de Electrificación y los Ilustres Municipios de Latacunga, Saquisilí, Salcedo y Pujilí, conformándose una sociedad anónima, adscrita a la Superintendencia de Compañías, iniciándose con un capital accionario de S/. 429'600.000,00 (sucres)

Posteriormente en diciembre de 1994 se autoriza la reforma a los estatutos sociales de la Empresa, incorporando dos nuevos accionistas, los cuales son el Honorable Consejo Provincial de Cotopaxi y el Ilustre Municipio de Pangua, elevándose su capital a S/. 4.317'530.000,00 (sucres)

En diciembre de 1998 se realizan los trámites de un nuevo aumento de capital accionario de la Empresa, quedando conformado su capital en S/. 35.509'290.000.00 (sucres)

En el mes de Mayo del 2001, se procede a realizar un nuevo aumento de capital por la suma de \$ 887.983,40 (USD), ascendiendo a \$ 2'308.355,00 (USD).

En enero del 2003, se realiza un incremento del capital de la empresa por el valor de \$ 20.249.884,00 (USD), quedando conformado su capital en \$ 22.558.239,00 (USD), el mismo que se encuentra distribuido de la siguiente manera:

CUADRO No. 4
DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL ACCIONARIO
DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.

ACCIONISTA	CAPITAL	%
FONDO DE SOLIDARIDAD	14.245.157,00	63,15

MUNICIPIO DE LATACUNGA	3.552.702,00	15.75
CONSEJO PROVINCIAL DE COTOPAXI	2.854.943,00	12.66
MUNICIPIO DE SALCEDO	871.564,00	3.87
MUNICIPIO DE PUJILÍ	523.259,00	2.32
MUNICIPIO DE SAQUISILÍ	469.090,00	2.08
MUNICIPIO DE PANGUA	19.402,00	0.08
MUNICIPIO DE SIGCHOS	11.636,00	0.05
MUNICIPIO DE LA MANÁ	10.486,00	0.04
TOTAL CAPITAL ELEPCO S.A.	22.558.239,00	100.00

Fuente: Registros Contables Elepco S.A.

Organigrama y/o Mapa de Procesos

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., cuenta con dos organigramas, el estructural y el funcional, así como también posee manuales de funciones elaborados hace mucho tiempo y ahora podrá contar con un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial, que servirá de guía diaria a los funcionarios de la Institución para desempeñar su trabajo eficientemente y de manera actualizada.

La Empresa actualmente mantiene un esquema organizacional conformado por:

La Junta General de Accionistas.- Esta integrado por nueve representantes de cada uno de los accionistas y es el máximo organismo de la Empresa y tiene el poder para resolver todos los problemas de la compañía.

El Directorio.- Esta integrado por siete directores con sus respectivos suplentes, los cuales son designados por la Junta General de Accionistas y está conformado de la siguiente manera:

- Cuatro representantes del mayor de accionista, un representante del accionista que tenga el segundo lugar en acciones, un representante elegido por los demás accionistas, un representante designado por el Sindicato de Trabajadores que representa a los mismos.

- El Directorio es responsable de cumplir todo lo previsto en la Ley de Compañías y sus reglamentos, sus funciones son cumplir y hacer cumplir las resoluciones emanadas por la Junta General de Accionistas y todas aquellas que se encuentren detalladas en los Estatutos Sociales.

El Presidente Ejecutivo.- Es nombrado por la Junta General de Accionistas, por un período de dos años, pudiendo ser reelegido, su función principal es representar legalmente a la Empresa, manejo y dirección de la misma y además se encarga de los aspectos administrativos, financieros, técnicos y comerciales; esta sujeto al control de Directorio y Junta General de Accionistas.

Vale la pena recalcar que Presidencia Ejecutiva, brindó todas las facilidades necesarias para el desarrollo de la presente investigación.

El Comisario.- Es nombrado por la Junta General de Accionistas, por un período de un año, sus atribuciones y deberes son los determinados por la Ley de Compañías.

La Dirección Financiera.- Se encarga del manejo y utilización responsable de los recursos económicos de la Empresa, bajo el cumplimiento de Leyes, reglamentos y demás disposiciones emanadas por los organismos superiores. También será la responsable del manejo adecuado de todos los registros e información contable.

La Dirección Comercial.- Se encarga de velar que la ventas, suministro de energía y atención al cliente sean los mejores en procura de lograr mayores ventas, también se encarga de cumplir las disposiciones emanadas para la aplicación de pliegos tarifarios para la facturación de energía a los clientes y todo aquello que tenga relación con los mismos.

La Dirección Técnica.- Es la encargada de la ejecución de todos los proyectos de electrificación para suministro de energía a nuevos clientes, y que los activos productivos de la Empresa se mantengan en las condiciones técnicas adecuadas para brindar un buen servicio a los clientes.

La Dirección de Generación.- Cuida que la generación de energía propia de la Empresa sea óptima y procurará el buen mantenimiento del parque generador de ELEPCO S.A.

La Dirección de Relaciones Industriales.- Esta directamente relacionada con el manejo del personal de la Empresa, actúa de acuerdo a la Ley y Contratación Colectiva para el pago de remuneraciones y beneficios de Ley. Es la encargada de proveer la seguridad y todos los servicios necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal de la Empresa.

Además, entre las funciones que realiza la Dirección de Relaciones Industriales, es proveer de capacitación a los clientes internos de la Institución, a saber, los trabajadores, razón por la cual esta investigación, será de provecho para el desarrollo institucional y personal de todos quienes laboramos en ella.

La Dirección de Planificación.- Es la encargada de la realización de los estudios necesarios para la elaboración de planes, programas y proyectos de desarrollo, y con la ayuda de un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial, seguro que lo logrará de mejor manera.

Centro de Procesamiento de Datos.- Es la unidad encargada de vigilar que los sistemas informáticos que mantiene la Empresa sean los adecuados y estén acorde a las necesidades de la misma.

Las diferentes funciones que realiza cada departamento, son fundamentales puesto que cada una requiere del apoyo de la otra para desarrollar las funciones optimizando tiempo y esfuerzo.

A continuación se presenta la estructura actual de la empresa en forma de pirámide.

GRÁFICO No. 2

Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

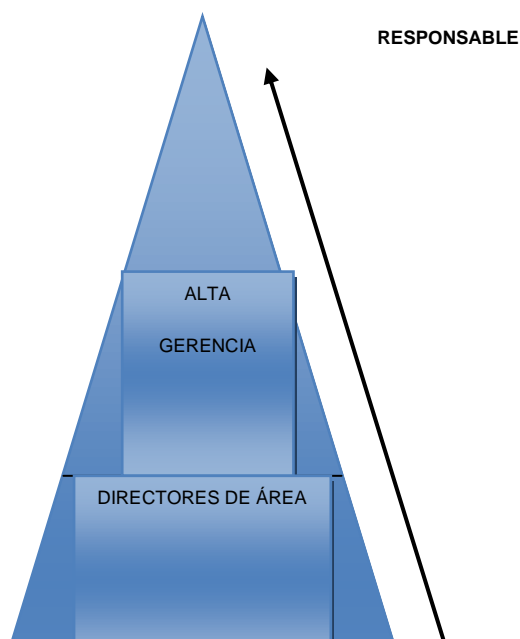
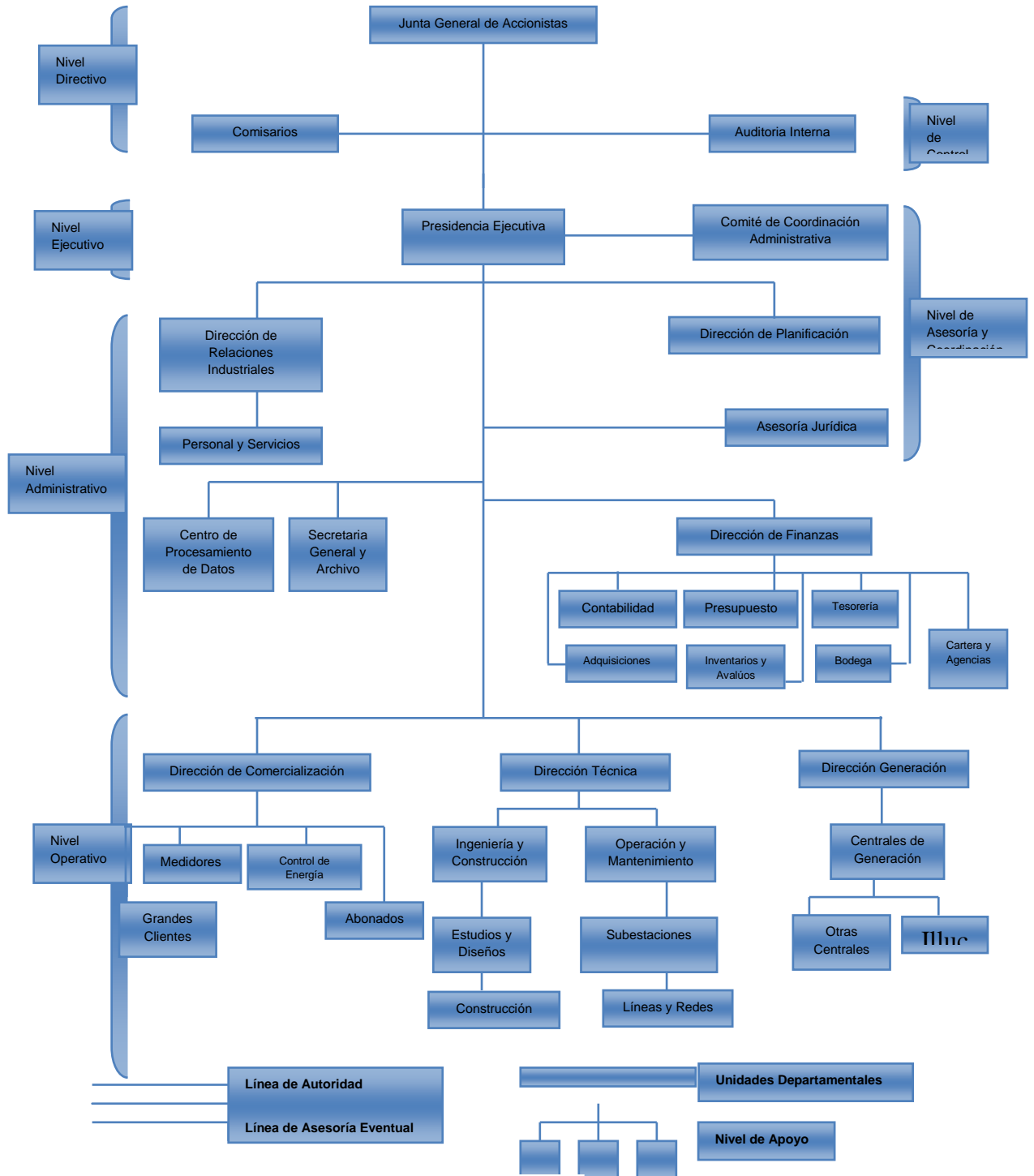


GRÁFICO No. 3

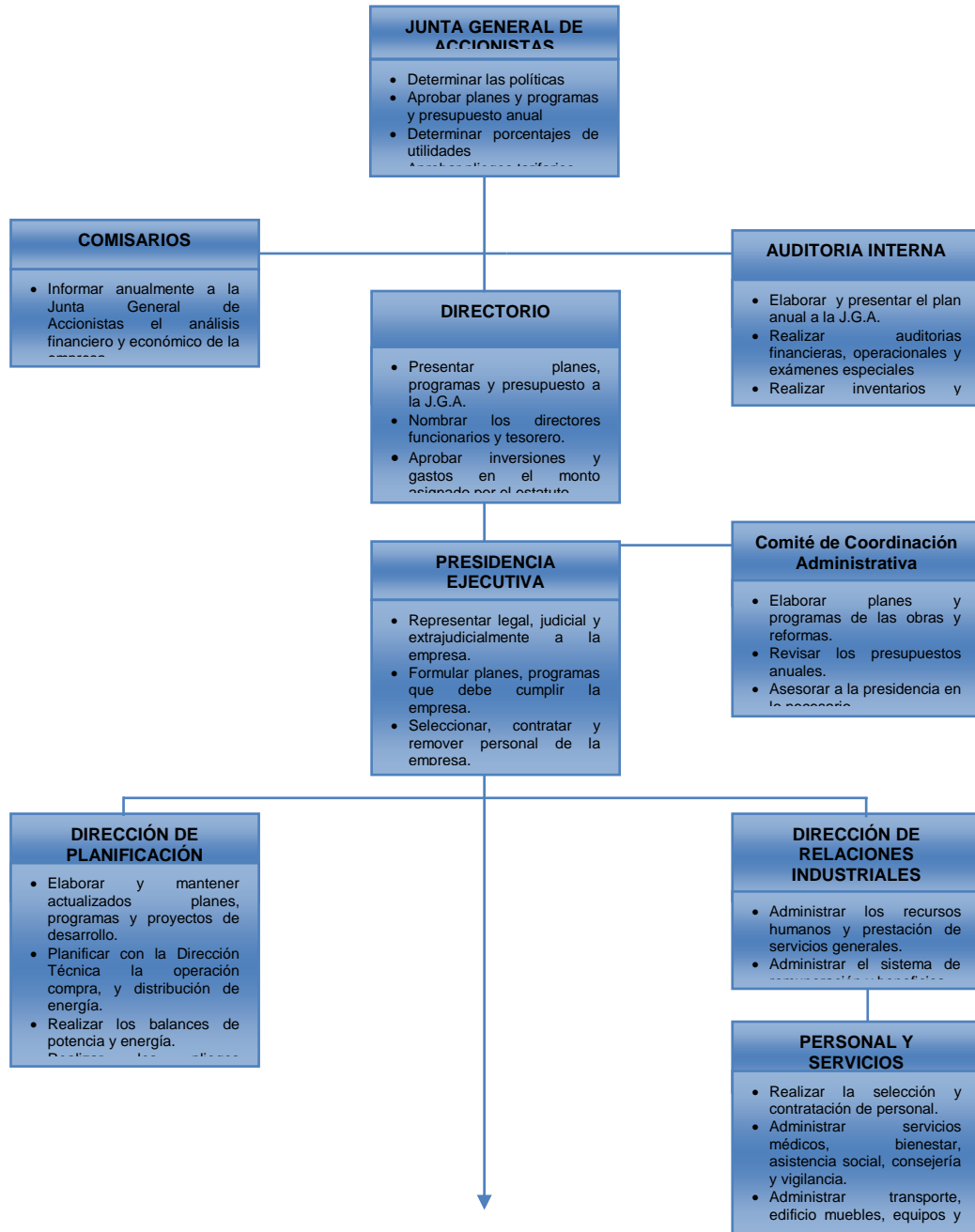
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.
Organigrama Estructural**

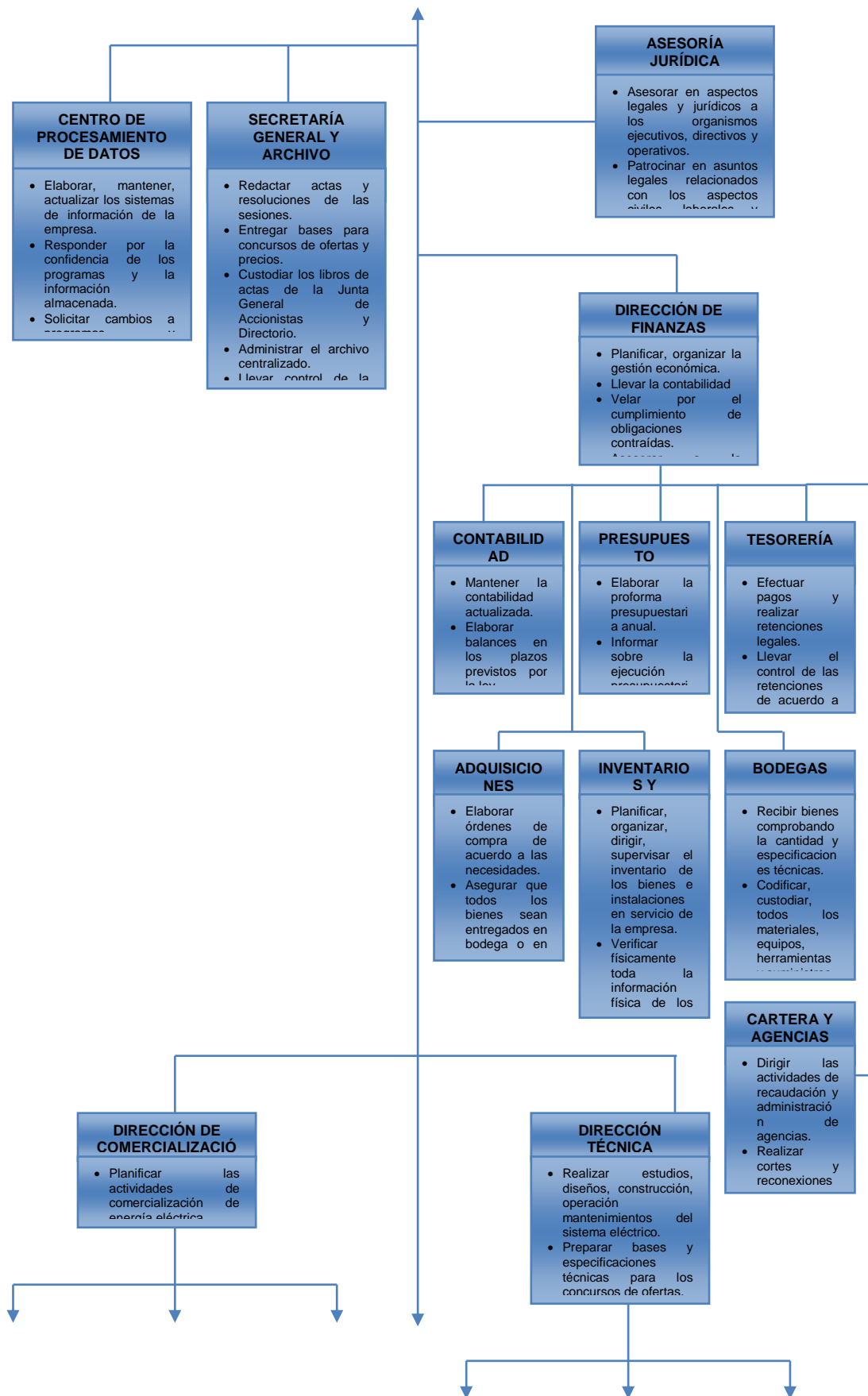


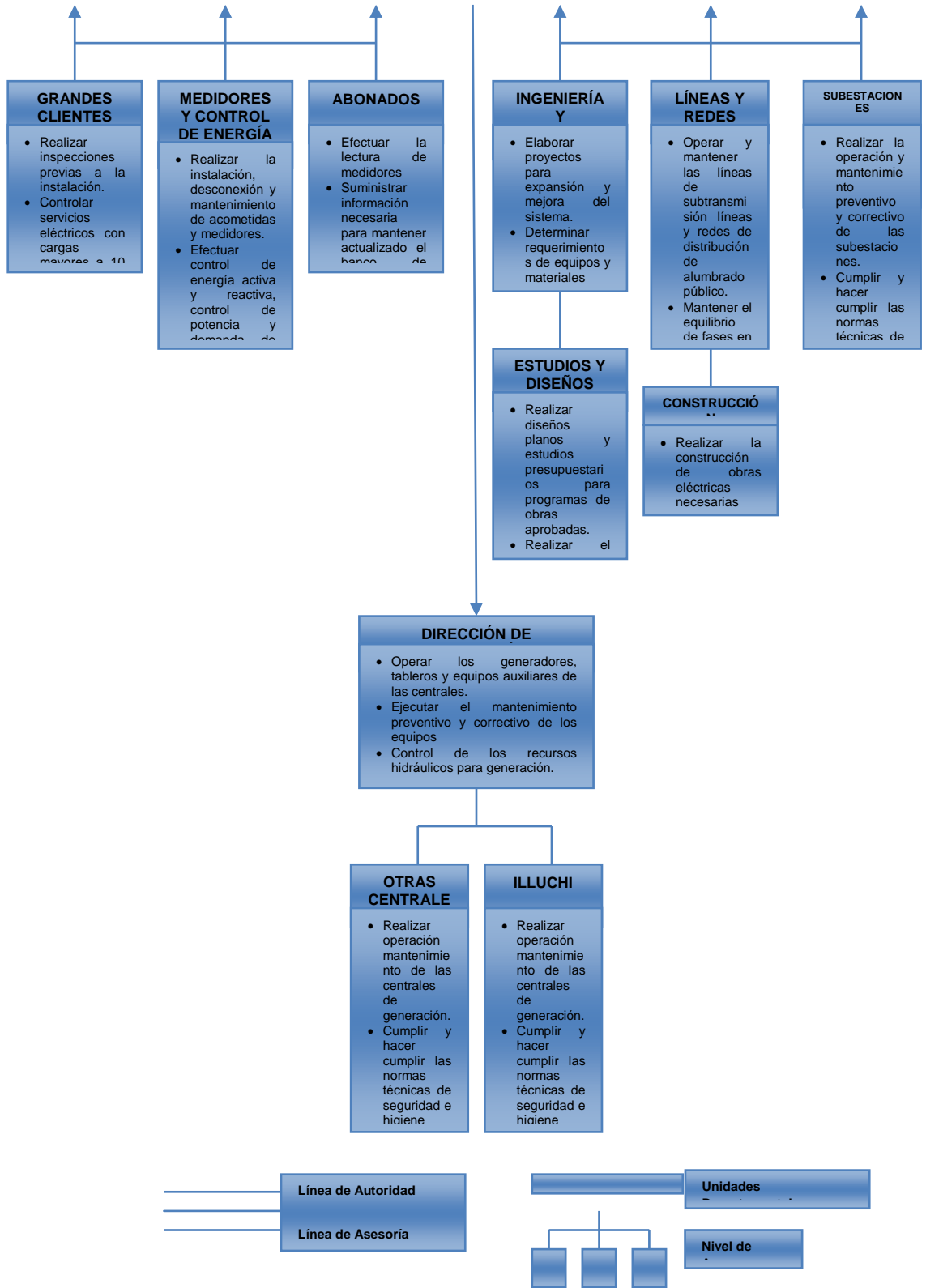
Fuente: Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.
Dirección de Planificación

GRÁFICO No. 4

ORGANIGRAMA FUNCIONAL EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. ORGANIGRAMA FUNCIONAL







La Misión

ELEPCO S.A. es una empresa que se empeña en actividades de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, de mejor calidad de eficacia dentro del área de concesión que cubrimos.

La clave de nuestra actividad, es el interés compartido por aquellos a quienes servimos, somos la mejor empresa nacional del ramo. Porque estamos comprometidos con los servicios, normas y resultados de alta calidad.

Con el propósito de ser los mejores, nos identificamos con el cliente, somos jugadores de equipo, manifestamos respeto por nuestros compañeros, mantenemos un entorno laboral estimulante, siempre nos comportamos con integridad, compartimos la obligación de proteger el medio ambiente. Logramos lo anterior viviendo a la altura de los valores de nuestra Empresa.

La misión de la empresa es proveer potencia y energía eléctrica en su área de concesión de la provincia de Cotopaxi, en forma suficiente, confiable, continua y al precio justo, de tal manera que se tienda al desarrollo socio económico de la sociedad y de los sectores productivos de la provincia.

La Visión

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., líder en el sector eléctrico del país, garantiza un excelente servicio eléctrico durante las 24 horas del día.

Valores

- Calidad
- Eficiencia
- Responsabilidad
- Trabajo

Objetivos

- Normar, estructurar y reorganizar la empresa con miras hacia un proceso de excelencia administrativa.
- Recuperar cartera vencida.
- Eficiencia y austeridad con los recursos económicos a fin de obtener resultados positivos en los balances.
- Capacitación a todo nivel, para direccionar al personal a la misión planteada.
- Planificar, ejecutar y mantener el control absoluto de las obras de expansión del sistema eléctrico, para garantizar el suministro de un eficiente servicio eléctrico.

Políticas

- Generar energía eléctrica en el Área de Concesión en la Provincia de Cotopaxi, procurando la continuidad, confiabilidad y eficiencia del servicio, así como la optimización de los recursos disponibles.
- Utilización total del Sistema Integrado de Información Gerencial y Comunicaciones, aprovechando la capacidad instalada del sistema iSeries i5 de equipos multiusuarios RISC y Servidores de comunicación, web y call center.
- Mejoramiento de imagen empresarial, a través de la implementación de sistemas eficaces, oportunos y óptimos ofrecidos a todos nuestros clientes.
- Reacondicionamiento del área de atención al público, se dará más facilidades a nuestros clientes tanto internos como externos, efectuándose la readecuación de oficinas y áreas indispensables para el mejor funcionamiento y comunicación entre las mismas.

- Procurar la obtención de los recursos financieros y materiales oportunamente y de acuerdo con lo establecido en el plan anual de adquisiciones de conformidad con Leyes, Reglamentos y Estatutos vigentes.
- Minimizar la inversión en la iluminación pública y de esta manera liberar los recursos los que serán utilizados en obras prioritarias de electrificación.
- Atender el desarrollo de los recursos humanos y su adecuada capacitación y su optimización.
- Propender a la racionalización del uso de la energía en todos sus niveles.
- Aprovechar al máximo los recursos provenientes del FERUM en proyectos de electrificación rural.
- Procurar la ampliación del área de concesión de ELEPCO S.A., gestionando la inclusión total del Cantón La Maná, como usuario final de la Empresa.
- Con la finalidad de optimizar los servicios que brinda y dentro de los planes y estrategias fijados por la administración, ha previsto la reducción de tiempo en la instalación de medidores para una mejor atención al cliente; por lo que, se continuará con la política empleada por la empresa.
- Mantener permanentemente informada a la ciudadanía sobre cualquier novedad que se presente en la prestación del servicio; a través de los medios de comunicación, especialmente, en lo referente a las suspensiones programadas y a la emisión de planillas, con el fin de que en forma oportuna acudan a cancelarlas.
- Mejorar los niveles de recaudación, logrando promedios mejores que el 2006 (95%); igualmente, con políticas implementadas en forma efectiva los niveles de
- cartera vencida se los disminuirá al menos en un mes de facturación.

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptiva, ya que este método permite describir y delimitar los distintos elementos de la falta de un Manual de Formatos de correspondencia oficial en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. que posibilite la unificación de procesos, y de esta manera, lograr un seguimiento adecuado de los patrones establecidos. Los estudios descriptivos, ayudan a la postulante, a tener características claras de las personas investigadas, así como también identificar su conducta, ante la elaboración del manual de formatos de correspondencia oficial.

Diseño de la Investigación

Se aplica un diseño de investigación de carácter no experimental, porque no se plantea hipótesis y, por lo tanto, no se manipulan las variables, ya que éstas han sucedido y se observan tal como se han dado en su contexto natural.

Unidad de Estudio

La presente investigación es de campo, ya que se realiza en el mismo entorno donde se presenta la problemática, es decir, en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., siendo los involucrados, un Presidente Ejecutivo, un Director de Relaciones Industriales, treinta y ocho integrantes del personal administrativo, mismos que a través de la encuesta obtendrán datos para alcanzar la información deseada.

Por ser el universo reducido, se trabaja con su población total sin necesidad de calcular ningún tipo de muestra.

PERSONAL DE ELEPCO S.A.	Nº
Presidente Ejecutivo	1
Director de Relaciones Industriales	1
Personal Administrativo	38
Total Encuestados	40

Métodos y Técnicas

La investigación que se desarrolla, se basa en métodos teóricos, que permitan fundamentar los procesos para alcanzar los objetivos propuestos. Así como también los métodos empíricos, que a través de éste, se obtiene información de la unidad de estudio, al igual que, se aplica métodos estadísticos, que facilitan la interpretación de los resultados obtenidos.

Métodos Teóricos

Método Inductivo - Deductivo

Método Inductivo.- Es un proceso analítico – sintético mediante el cual se parte del estudio de hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley que lo rige.

Tiene los siguientes pasos: Observación, Experimentación, Comparación, Abstracción y Generalización.

Este método es utilizado en el desarrollo de la investigación, el cual permite identificar la necesidad de la elaboración del manual de formatos de correspondencia oficial en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., así como también ayuda al análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las

técnicas de investigación elegidas.

Método Deductivo

Este método consiste en un proceso sintético – analítico, es decir, parte de los conceptos, principios, leyes o normas generales de los cuales se extraen conclusiones o consecuencias en los que se aplican. Sus pasos son: Aplicación, Comprensión, Demostración.

Si partimos de situaciones concretas como es la necesidad de crear un Manual de formatos de correspondencia oficial en ELEPCO S.A. se espera encontrar la información necesaria para analizarla, aplicando un marco teórico que nos lleva a determinar los procesos o pasos para el funcionamiento del manual de formatos.

Método Analítico – Sintético

La comprensión de todo hecho, fenómeno, o caso encontrado en la Institución, permitirá procesar la información de manera analítica sintética, incorporando al trabajo de investigación, puntos más relevantes, facilitando el análisis y el entendimiento de los mismos para llegar a la síntesis.

Método Dialéctico

Este método permite considerar el desarrollo de la naturaleza, pensamiento y la sociedad como un proceso en el que como resultado se tiene un mejor entendimiento de la redacción oficial para una mejor atención a los clientes internos y externos de la institución y que todo se desarrolle en una conexión y acción mutua.

Métodos Empíricos

Estos métodos, permiten recolectar la información, para la interpretación de las variables; es decir que permite tener un diagnóstico del problema. Para lo cual se aplican encuestas al personal administrativo de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

La Encuesta es la técnica que se sirve de un cuestionario debidamente ordenado, es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el curso de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población, mediante el cual se recopilan los datos provenientes de la unidad de estudio frente a una problemática determinada, ésta, se la realiza al personal administrativo de ELEPCO S.A.

Método Estadístico

En la presente investigación se utiliza la estadística descriptiva, que a través de las representaciones cuantitativas, permite interpretar las principales características de los datos obtenidos, y que junto al análisis de gráficos ayudan a realizar mediciones más profundas haciendo más simple la interpretación de los resultados.

Para la interpretación de los resultados se utilizan gráficos estadísticos como las barras, pasteles y se aplica medidas de tendencia central, como la media aritmética.

Posibles Alternativas de Interpretación de los Resultados

En la presente investigación se utiliza la Estadística Descriptiva, la misma que permite la recolección, análisis, interpretación y representación de los datos, con

la respectiva tabulación, representación gráfica y diagramas de pastel de los resultados de la matriz de datos.

A continuación se detalla el resultado de la encuesta aplicada con su respectiva interpretación, la misma que, sirve de información para determinar la necesidad que tiene ELEPCO S.A. de contar con un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial.

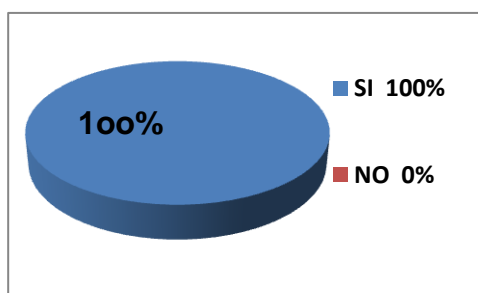
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.

1) ¿Estima usted que es beneficioso para la imagen corporativa de la Institución, tener un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial?

TABLA N° 1 Opinión sobre el beneficio de tener un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial

OPCIÓN	F	%
SI	40	100
NO	0	0
TOTAL	40	100

GRÁFICO No 1 Opinión sobre el beneficio de tener un manual de formatos de correspondencia oficial



FUENTE:
ELABORADO POR:

INVESTIGACIÓN DE CAMPO
SRA. PATRICIA SOLÍS

INTERPRETACIÓN

El análisis respectivo determina que el 100% de los encuestados desean tener un manual de formatos de correspondencia oficial, mismo que será beneficioso para la Institución.

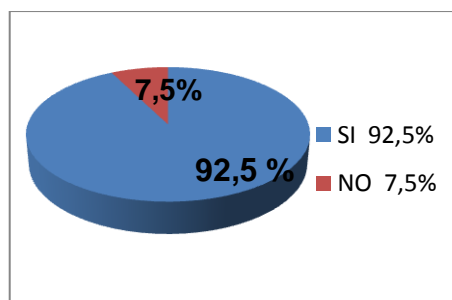
Este resultado es satisfactorio, ya que el personal administrativo de ELEPCO S.A. está consiente de la necesidad que existe, de contar con un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial.

2) **¿Considera usted que mejorará la gestión administrativa de la Institución, con la elaboración de un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial.**

TABLA N° 2 opinión sobre importancia imagen corporativa al contar con un Manual de Correspondencia Oficial

OPCIÓN	F	%
SI	37	92,5
NO	3	7,5
TOTAL	40	100

GRÁFICO No 2 opinión sobre importancia imagen corporativa al contar con un Manual de Correspondencia Oficial



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: SRA. PATRICIA SOLÍS

INTERPRETACIÓN

El 92,5 % de los encuestados, piensa que la gestión administrativa mejorará, con la elaboración de un manual de formatos de correspondencia oficial, mientras que el 7,5 % señala lo contrario.

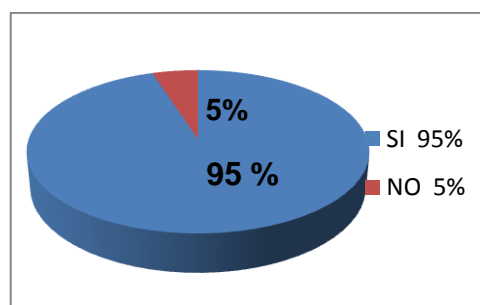
De los resultados obtenidos, se evidencia la necesidad de contar con un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial, para mejorar indudablemente la gestión administrativa de la Institución.

3) ¿Piensa usted que se brindará un mejor servicio al cliente, con nuevas directrices que ayuden en la elaboración de correspondencia oficial?

TABLA N° 3 Opinión sobre la imagen corporativa de la Institución al contar con un manual de formatos de correspondencia oficial.

OPCIÓN	F	%
SI	38	95
NO	2	5
TOTAL	40	100

GRÁFICO No 3 Opinión sobre la imagen corporativa de la Institución al contar con un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial.



FUENTE:
ELABORADO POR:

INVESTIGACIÓN DE CAMPO
SRA. PATRICIA SOLÍS

INTERPRETACIÓN

El 95% del personal administrativo de ELEPCO S.A determina que mejorará el servicio al cliente si se implantan nuevas directrices en la elaboración del manual de correspondencia oficial en la institución, mientras que el 5% restante piensa que esa no es una solución para mejorar el servicio al cliente externo e interno.

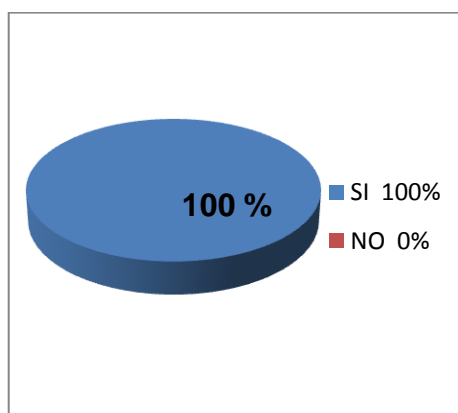
El 95% está de acuerdo que se cree un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial, mientras que el 5% restante, no aceptan el cambio, y tienen dudas al respecto.

4) ¿Considera usted que es importante el cambio?

TABLA N° 4 Opinión sobre la importancia del cambio.

OPCIÓN	F	%
SI	40	100
NO	0	0
TOTAL	40	100

GRÁFICO N° 4 Opinión sobre la importancia del cambio.



FUENTE:

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: SRA. PATRICIA SOLÍS

INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados están de acuerdo que el cambio es muy importante y fundamental para el desarrollo de la institución.

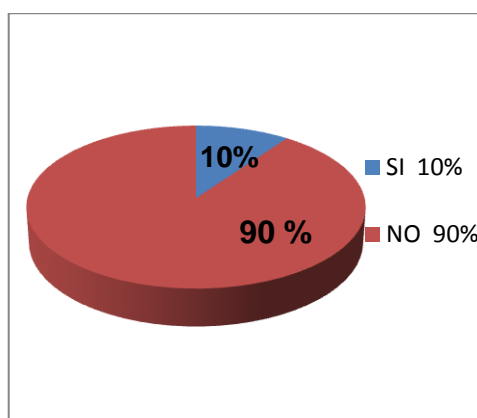
Es muy provechoso saber que, el personal administrativo de ELEPCO S.A. están de acuerdo con el cambio, esto indica que, los procesos de la Institución mejorarán.

5) ¿En el cargo que desempeña, dispone de un Manual de Correspondencia Oficial?

TABLA N° 5 Opinión sobre la existencia de un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial

OPCIÓN	F	%
SI	4	10
NO	36	90
TOTAL	40	100

GRÁFICO N° 5 Opinión sobre la existencia de un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial.



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: SRA. PATRICIA SOLÍS

INTERPRETACIÓN

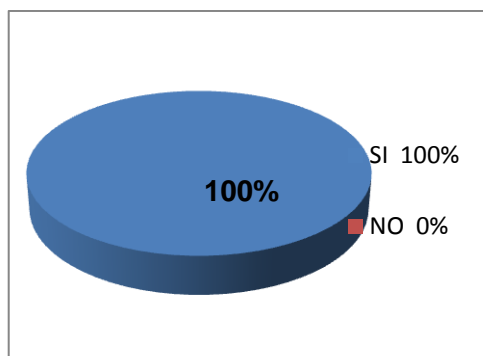
De los encuestados el 90% señala que en los departamentos para los que trabajan, no disponen de un manual de formatos de correspondencia oficial mientras que el 10% manifiesta que si cuentan con un manual establecido.

6) ¿Piensa usted que se debe elaborar un Manual de Correspondencia Oficial en la Empresa Provincial Cotopaxi S.A.?

TABLA No. 6 opinión sobre elaborar un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial.

OPCIÓN	F	%
SI	40	100
NO	0	0
TOTAL	40	100

GRÁFICO No. 6 opinión sobre elaborar un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial.



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
LABORADO POR: SRA. PATRICIA SOLÍS

INTERPRETACIÓN

Del personal encuestado el 100% manifiesta que se debe elaborar un manual de formatos de correspondencia en la Empresa Eléctrica Cotopaxi S.A, por consiguiente es fundamental para la Institución su creación y difusión en todas las áreas y departamentos.

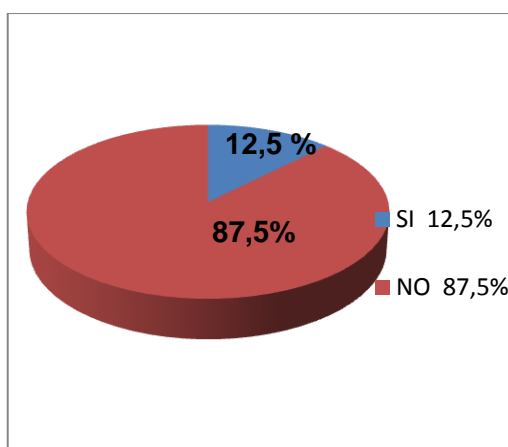
Este resultado es satisfactorio porque evidencia la necesidad de la ELEPCO S.A. de contar con un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial.

7) ¿Hay una normativa de formatos de redacción oficial en la empresa?

TABLA No. 7 opinión sobre la existencia de una normativa de formatos

OPCIÓN	f	%
SI	5	12,5
NO	35	87,5
TOTAL	40	100

GRÁFICO No 7 opinión sobre la existencia de una normativa de formatos



FUENTE:

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

INTERPRETACIÓN

El 87.5% manifiesta que no existe en ELEPCO S.A una normativa vigente aplicable en formatos de redacción oficial, mientras que el 12,5% considera que el mencionado manual si existe.

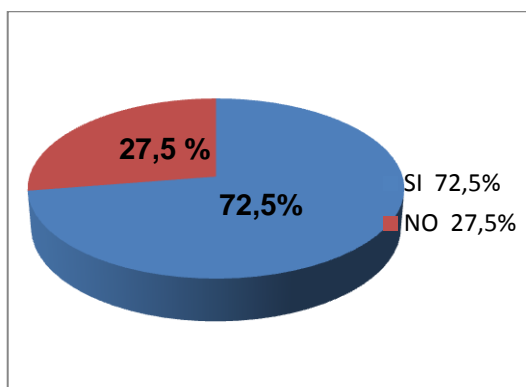
Realmente este resultado, es preocupante, puesto que en la Institución, debería existir directrices que permitan agilizar el trabajo del sector secretarial.

8) ¿Ha creado por necesidad formatos para la elaboración de correspondencia?

TABLA No. 8 opinión sobre crear por necesidad formatos de correspondencia

OPCIÓN	f	%
SI	29	72,5
NO	11	27,5
TOTAL	40	100

GRÁFICO No 8 opinión sobre crear por necesidad formatos de correspondencia



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: SRA. PATRICIA SOLÍS

INTERPRETACIÓN

Luego de haber analizado la información obtenida de las encuestas realizadas se llega a la conclusión que el 72,5% del personal, si, ha creado por necesidad sus propias normas para la elaboración de documentos oficiales; para ejecutar de mejor manera su trabajo y solo el 27,5% no lo ha hecho.

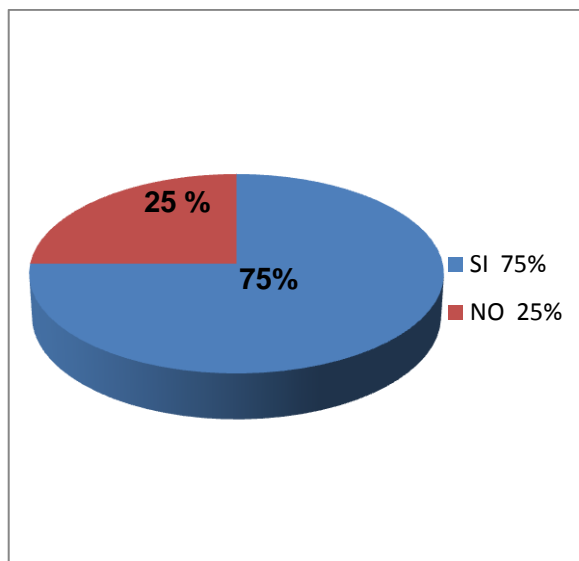
Es satisfactorio que el 72.5%, ha creado sus propias directrices y que únicamente el 27.5%, no lo haya hecho, Esto determina la importancia de contar con un Manual.

9) ¿Cuándo desconoce la manera de redactar correctamente correspondencia oficial, ¿investiga?

TABLA No. 9 opinión referente a si se investiga la manera de redactar correspondencia oficial.

OPCIÓN	f	%
SI	30	75
NO	10	25
TOTAL	40	100

GRÁFICO No 9 opinión referente a si se investiga la manera de redactar correspondencia oficial.



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
 ELABORADO POR: SRA. PATRICIA SOLÍS

INTERPRETACIÓN

En la gráfica se muestra que el 75% de los encuestados investigan la manera de redactar correctamente la correspondencia oficial, mientras que el 25% restante no lo hace.

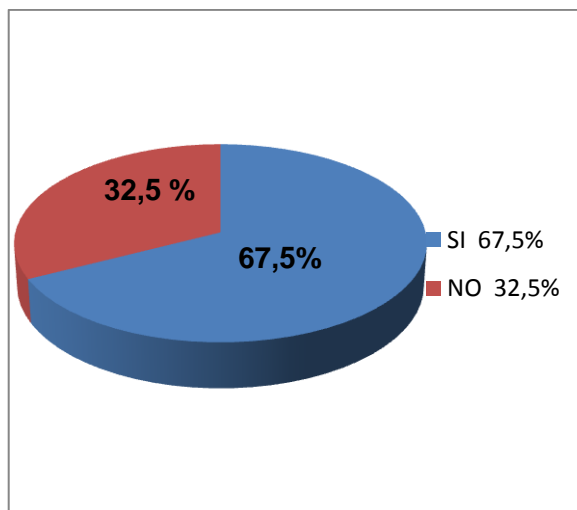
Este resultado es satisfactorio, puesto que el personal de la ELEPCO S.A. analiza e investiga para presentar sus trabajos en forma actualizada y correcta.

10) ¿Comparte sus nuevas técnicas de redacción oficial con sus compañeras?

TABLA No. 10 opinión sobre compartir los conocimientos actualizados

OPCIÓN	f	%
SI	27	67,5
NO	13	32,5
TOTAL	40	100

GRÁFICO No 10 opinión sobre compartir los conocimientos actualizados



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
 ELABORADO POR: SRA. PATRICIA SOLÍS

INTERPRETACIÓN

El análisis de los resultados obtenidos en el estudio de campo determina que, el 67,5% de los encuestados comparten sus nuevas técnicas de redacción oficial con sus compañeras de trabajo y por su parte el 32.5% no las difunden.

Estos resultados ponen de manifiesto que la Institución necesita que se establezca normas o políticas, que permitan contra con directrices, en el campo secretarial.

Respuestas a las Preguntas Directrices

¿Qué contenidos teóricos permitirán la elaboración de un manual de formatos de correspondencia oficial en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.?

S.A. El presente trabajo de investigación tiene como sustento las categorías fundamentales del marco teórico, así, se analizó y se profundizó en el estudio de la comunicación, el lenguaje desde sus inicios y las formas correctas de expresión escrita, como también se estudio sobre la redacción comercial, la redacción epistolar, la redacción oficial; que es la base del objeto de estudio , hasta llegar a la propuesta final que es la elaboración de un manual de formatos de correspondencia oficial para la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi

¿Cuáles son los principales problemas de comunicación que tiene la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi s.a. al no contar con un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial?

Durante el proceso de investigación se evidenció ciertos inconvenientes en la elaboración de formatos de correspondencia oficial; el desconocimiento de las nuevas técnicas de redacción, hace que el personal administrativo, que se dedica a las funciones de secretaría, pierda mucho tiempo, investigando la manera apropiada de escribir documentos oficiales.

Además, es muy alentador saber que el personal de la ELEPCO S.A. está dispuesta al cambio, y apoyan totalmente la elaboración del Manual de Formatos de Correspondencia Oficial.

¿Qué características importantes deberá contener el Manual de Formatos de Correspondencia Oficial para la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.?

La presente investigación se basa en la necesidad que tiene el personal administrativo referente a la elaboración de un Manual de Formatos de Correspondencia oficial que permita unificar procedimientos, éstos deberán tener características que exigen y están reguladas por las normas ISO, debe tener un lenguaje claro, limpio, conciso, además de una presentación adecuada; para facilitar el quehacer empresarial.

CAPÍTULO III

ELABORAR UN MANUAL DE FORMATOS DE CORRESPONDENCIA OFICIAL EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.

DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EJECUTORA: ELEPCO S.A.

BENEFICIARIOS

Directos: Personal Administrativo

UBICACIÓN: Marqués de Maenza 5-44 y Quijano y Ordoñez

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN

Inicio: Enero 2009

Fin: Agosto 2009

GRUPO TÉCNICO RESPONSABLE

Tesista:

Solís Olivo Hilda Patricia

ANTECEDENTES

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., ubicada en la calle Marqués de Maenza 5-44 y Quijano y Ordoñez, en la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi; ; fue creada mediante escritura pública, ante el notario segundo del cantón Latacunga, doctor Guido Lanas Cevallos, el 25 de noviembre de 1983 e inscrita en el Registro Mercantil, bajo la partida No. 3, del 21 de enero de 1984.

ELEPCO S.A. es una Empresa que se empeña en actividades de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, de mejor calidad de eficacia dentro del área de concesión que cubrimos.

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., líder en el sector eléctrico del país, garantiza un excelente servicio eléctrico durante las 24 horas del día

JUSTIFICACIÓN

La imagen corporativa de la Institución, depende mucho de la manera cómo se presenta su correspondencia y la forma de su elaboración, es por esto que se puso en práctica, estrategias adecuadas que permitieron la elaboración de un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial para la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi.

En la Institución, en el ámbito de la correspondencia, existen en su escritura defectos que se han vulgarizado en la redacción de los documentos importantes y, particularmente en la elaboración y estructura de formatos de correspondencia oficial a tramitarse.

La presente propuesta, tiene una utilidad práctica ya que, constituye una guía de orientación para el personal administrativo que labora en la Institución,

desempeñando funciones de secretariado, puesto que podrán actualizarse con las últimas técnicas de redacción oficial para poder realizar su trabajo de manera rápida y precisa, y de esta manera ahorrar tiempo, que en nuestro quehacer empresarial es muy importante.

Esta propuesta es original, ya que la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. no cuenta con directrices establecidas para este fin; a saber, formatos de correspondencia oficial.

OBJETIVOS

Objetivo General

“Mejorar los procesos de correspondencia oficial en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. con la finalidad de fortalecer la gestión administrativa de la Institución”

Objetivos Específicos

- Recopilar información sobre la situación de los formatos de correspondencia oficial.

- Diseñar los formatos en función de las necesidades de cada una de las dependencias de la Empresa.

- Proponer la utilización del Manual de Formatos diseñado.

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El trabajo, se realiza, en base a la necesidad que tiene la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

Esta propuesta describe detalladamente los pasos a seguir para la elaboración de los diferentes tipos de formatos de documentos de correspondencia oficial que se tramitan a diario en ELEPO S.A. considerando que la Institución en mención, tiene vínculos directos con Instituciones públicas y privadas, y por tanto fluyen diferentes documentos como: solicitudes, oficios, memorandos, renunciaciones, contratos, esquelos, invitaciones, actas, entre otros.

En este Manual, se explica, detalladamente las partes de las que constan cada uno de los documentos que se tramitan en la institución, esto es: se habla del papel a utilizar, de la dimensión de los márgenes, de los aspectos generales de una comunicación escrita, del uso de las mayúsculas, de los estilos que son utilizados. Se explica además la manera correcta y actualizada de escribir la fecha en los documentos oficiales, así como también la manera correcta de escribir las dignidades generales, nombre del destinatario, la función administrativa, el destino, el vocativo, el texto o cuerpo de la carta, su párrafo de cortesía, el término de atención, la firma del remitente, el nombre y apellido del remitente y la función administrativa del mismo.

Manual de ***Formatos de Correspondencia***

Manual de
Formatos de Correspondencia
Oficial

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Manual de Formatos de Correspondencia Oficial

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad, crear directrices para la elaboración de documentos oficiales, que son medios de comunicación utilizados por el hombre desde hace muchos años, para comunicarse con personas o individuos que están a larga distancia o cerca con un motivo muy variado. A lo largo del tiempo sus normas y sus estilos se han ido perfeccionando, hasta llegar a nuestros días; que existe el e-mail, que es la forma más rápida de enviar y asegurarse que la información llegue al destinatario.

En este Manual; se explica sobre los diferentes tipos de documentos que se utilizan en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.; y, de las partes con las que constan cada uno de ellos; a saber, la solicitud, el oficio, el memorando, la renuncia, el acta, el acuerdo; tipos y estilos de correspondencia, los márgenes, el sobre entre otros.

El papel a utilizar en este tipo de correspondencia es de color blanco, tamaño A4 de 75 gramos.

Los márgenes establecidos de acuerdo a las normas ISO 690 - 1987 y 214 - 1976 (F) son los siguientes:

Margen superior.- 2.5 cm., dependiendo del tamaño o extensión del membrete, o de la identificación de cada Institución; hay que tomar en cuenta que, debe existir un centímetro (1 cm.) de separación para empezar a escribir el texto.

Margen derecho.- Puede ser de hasta 5 cm., para permitir su empastado.

Margen izquierdo.- 2.5 a 3 cm., debe estar alineado (justificado), solo si no se dejan grandes espacios entre palabras. En la actualidad, contamos con la ayuda de la computadora; que justifica automáticamente los márgenes.

Margen inferior.- 2.5 cm.

Esto permitirá la encuadernación y anillados de los documentos, para que así se conserven mejor y, su vida útil, sea más larga.

En lo que se refiere al uso de mayúsculas y minúsculas, las nuevas reglas son las siguientes:

Se escribirán con mayúscula inicial:

- Las épocas históricas: Edad Media, Renacimiento, Edad Moderna; los meses, sólo cuando son parte de una fecha histórica o son festividades religiosas o civiles: 24 de Mayo, 10 de Agosto, 9 de Octubre; el nombre completo de una Institución: Ministerio de Gobierno, Congreso nacional, Fundación Ford;
- partido, congreso, asamblea, solamente cuando integran una denominación oficial: Partido Socialista, IV Congreso de la FEUE, Asamblea Constituyente de 1830;
- Oriente y Occidente, cuando se refieren a la división geopolítica; la denominación de las cuatro regiones del país: Costa, Sierra...

Se escriben con minúscula:

- Los títulos, cargos o dignidades cuando acompañan al nombre propio; la presidenta Bachelet, el papa Benedicto, el ministro de Economía

ESQUEMA CONCEPTUAL

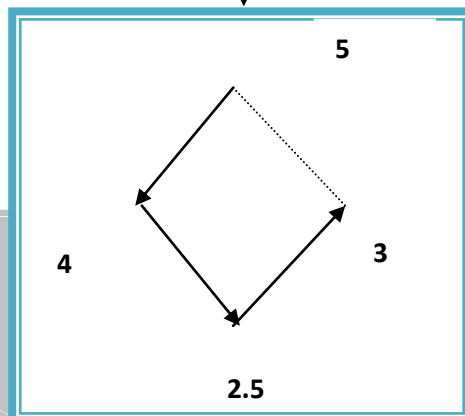
1

LOS MÁRGENES

Se denomina márgenes a los espacios que se dejan en blanco, tanto a la izquierda como a la derecha del papel y en la parte superior e inferior, con el objeto de dar mayor realce y presentación de la extensión del texto.

AMPLITUD MARGINAL

Romboidal



BLOQUES INTERNOS

Damos este nombre a la distribución por grupos (bloques) de los aspectos generales de una comunicación; que para efectos de estudio, los denominaremos con más propiedad “BLOQUES CONCEPTUALES” y son tres:

- Bloque inicial
- Bloque medio
- Bloque final

BLOQUE INICIAL

Recibe este nombre, el *bloque conceptual* que contienen datos referenciales; por esta razón, también se lo denomina: *Bloque referencial*.

Tiene como techo, lugar y fecha y como piso, destino

BLOQUE MEDIO

Es el más importante porque en el texto o cuerpo del documento; se lo denomina también por esta razón *Bloque textual* y por encontrarse entre dos bloques conceptuales, también recibe la denominación de *Bloque intermedio*.

Tiene como techo el vocativo, y como el párrafo de cortesía.

BLOQUE FINAL

Recibe este nombre por ser el último de tres bloques conceptuales y con él concluye el documento; también se lo denomina bloque concluyente.

Tiene como techo el término de atención y como piso la función administrativa, si la tuviere, o hasta el último aspecto del documento.

Tomando como punto de referencia los aspectos de la solicitud, los tres bloques internos se concretan esquemáticamente de la siguiente manera.

Distribución de Bloques Conceptuales

BLOQUE INICIAL { Lugar y fecha
Dignidad general
Destinatario
Función administrativa
Destino

BLOQUE MEDIO { Vocativo
Texto o cuerpo
Párrafo de cortesía

BLOQUE FINAL { Término de atención
Firma de Remitente
Nombre y Apellidos
Función Administrativa

NOTA IMPORTANTE.- *En los documentos que se laborarán en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. Se tomará como piso la función administrativa porque habrá solicitudes que no tengan anexo, iniciales ni sello; sin embargo, el bloque final irá hasta el último aspecto que tenga el documento.*

ESQUEMA CONCEPTUAL

2

BLOQUES INTERNOS

Damos este nombre a la distribución por grupos (bloques) de los aspectos generales que conforman una comunicación.

Bloque inicial
o
Referencial

Bloque medio
o
Textual

Bloque final
o
Concluyente

1. Lugar y fecha
2. Dignidad general
3. Nombre y apellido del destinatario
4. Función Administrativa
5. Destino

6. Vocativo
7. Texto o cuerpo
8. Párrafo de cortesía

9. Término de atención
10. Firma del remitente
11. Nombre y apellido del remitente
12. Función administrativa

LOS ESTILOS

Hablar de estilo, es referirse a la manera específica o propia de realizar algo. En el campo de la comunicación escrita, se da esta denominación a la forma de distribuir en el papel, los diferentes aspectos que tiene un documento.

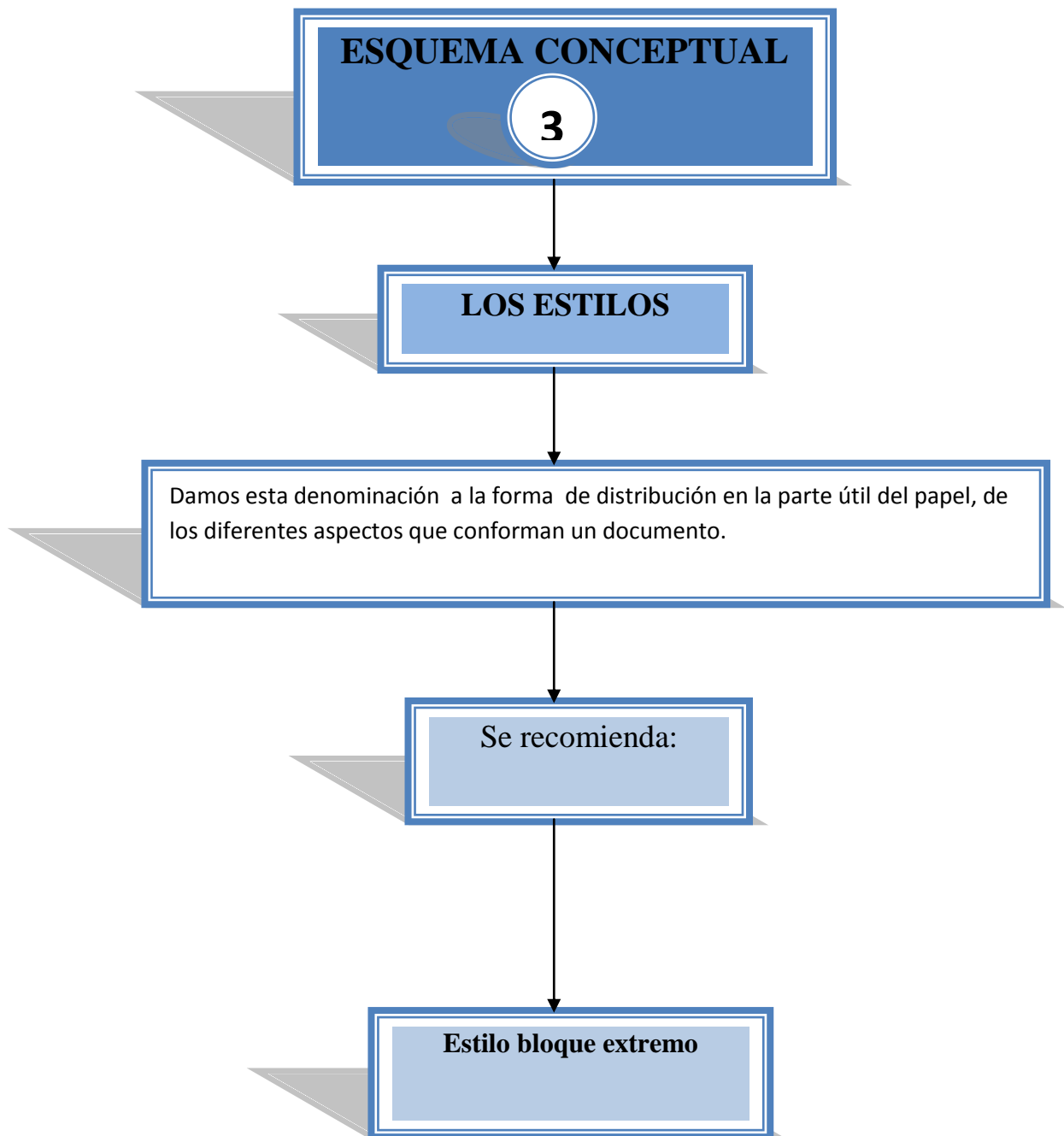
Ing. Mauro Parra Bonilla
Director de Relaciones Industriales (E)

ANEXO.- Formulario para datos personales

Estilo Bloque Extremo

Los diferentes aspectos de un documento, se distribuyen en el papel orientados todos, hacia el margen lateral izquierdo.

Los espacios interlínea, se sugiere mantenerlos de la manera como están en el esquema, sin que esto sea un requisito con criterio de norma. No debemos olvidar que la estética en el documento, depende de la apreciación personal del remitente. El Estilo “BLOQUE EXTREMO”, es el que se aconseja utilizarlo en **ELEPCO S.A**; se trata de un estilo sobrio y de mucha estética. El esquema es el siguiente:



LA SOLICITUD

Es el documento escrito a través del cual se hace una petición concreta a una autoridad específica, a un funcionario administrativo o a una persona natural o jurídica.

Clasificación

La solicitud se clasifica en consideración al origen o destino y a la persona gramatical. Esta, por origen y destino se clasifica en pública y privada y por la persona gramatical puede estar escrita en primera o tercera persona;

Sus partes son las siguientes:

1. Lugar y fecha
2. Dignidad general
3. Nombre del destinatario
4. Función administrativa
5. Destino
6. Vocativo
7. Texto o cuerpo
8. Párrafo de cortesía
9. Término de atención
10. Firma de remitente
11. Nombre y apellido del remitente
12. Función administrativa
13. Anexo
14. Iniciales de responsabilidad

15. Sello

1. Lugar y fecha

Latacunga, junio 15 del 2009

Esta es una de las formas correctas y técnicas como debe escribirse el lugar y fecha en la solicitud; primero el nombre de la ciudad o lugar geográfico, desde dónde se remite la carta, irá seguido de coma, signo de puntuación, que por rigor idiomático debemos ubicarlo, pues separa dos complementos circunstanciales: uno de lugar (Latacunga) y otro de tiempo (junio 15 del 2009).

Esta expresión es tomada de una más amplia que diría:

“Escribo en la ciudad de Latacunga, a los 15 días del mes de junio del 2009”.

Aún se la mantiene con cierta relación de similitud, en actas.

Otra de las formas aceptadas es la siguiente:

Latacunga junio 15, 2009

En Redacción Comercial la regla para escribir la fecha es:

Primero el lugar, luego mes, día y año.

Hay que evitar la redonda prepositiva, que consiste en la repetición innecesaria de la preposición “de” en una expresión tan corta “**de junio del 2009**”.

La forma generalizada y errónea de escribir la fecha es la siguiente:

“Latacunga, a 15 de junio del 2009”

El nombre del mes, se lo escribirá con minúscula; pues debemos tener presente que nombres de meses y días, son considerados genéricos o comunes, como se enseña en el uso correcto de la letra mayúscula.

El año no debe llevar ninguna puntuación para separar miles de centenas. Así 1985, 1999, 2001,2009, entre otros.

NOTA.- Se debe tomar en cuenta la forma correcta de escribir el lugar y fecha, no solo en la solicitud, sino también en las demás comunicaciones que se utilizan en la ELEPCO S.A.

2. Dignidad general

Señor

Doctor

Ingeniero

Abogado

Es el trato que se da a todas las personas en general, por esta razón también podemos denominarla “***Dignidad General***”, corresponde al término: Señor, Doctor, Ingeniero, Abogado, entre otros, No debe escribirse abreviado: Sr. Dr. Ing. Ab.

Partiendo del criterio, que todas las personas de hecho son señores, señoras, señoritas, en las comunicaciones públicas o privadas como oficios, solicitudes, cartas comerciales, se recomienda hacer constar el título académico, ausente de dignidad general; así: Doctor, Arquitecto, Ingeniero, Abogado, Licenciado.

Se considera error escribir: Señor Doctor; Señor Arquitecto; Señor Ingeniero. Etc.

En la elaboración de la solicitud; en la Empresa Eléctrica, se tomará en cuenta las siguientes las siguientes consideraciones:

- Si la persona a quien va dirigida la solicitud, no posee título académico como doctor, licenciado, arquitecto, u otro; tan solo se escribirá la dignidad general: señor, señora, señorita.
- La dignidad o el título académico, se escribirán con letra minúscula y mayúscula inicial; así: Señor, Doctor, Licenciado, entre otros; y jamás se escribirá abreviado. (Sr., Dr., Lic.).

Patricia Solís

Edgar Jiménez

Constará el nombre y apellido o apellidos del destinatario, y se escribirán con minúsculas a excepción de la letra inicial, por ser nombres propios; Así: Edgar Jiménez Sarzosa.

El destinatario no siempre será una persona; bien puede dirigirse a una Institución o empresa en general; en este caso, la dignidad general irá pluralizada (Señores) y, con mayúscula sostenida, el nombre de la empresa o de la institución a la que va dirigida la solicitud; Ejemplo

Señores

EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.

También puede pluralizarse la dignidad general cuando el documento está dirigido a un grupo de personas como: Comisión Jurídica, Consejo Universitario; entre otros.

4. Función administrativa

PRESIDENTE EJECUTIVO DE ELEPCO S.A.

No siempre se escribirá la función administrativa en una solicitud, puede ser dirigida a una persona que no desempeña ninguna función en la Institución y constará el nombre de estas; como se indicó en el numeral 3.

Si tiene, se la escribirá con letra mayúscula sostenida, como consta en el recuadro y no llevará ningún signo de puntuación.

5. Destino

<i>Presente</i>	<i>Ciudad</i>	<i>Latacunga</i>
-----------------	---------------	------------------

Debe escribirse únicamente el nombre de la ciudad o lugar a donde va dirigida la correspondencia, sin dirección domiciliaria; pues recordemos que es un documento que se remite en sobre cerrado y, nada tiene de técnico ni adecuado hacer constar una dirección específica; ni siquiera en caso de correspondencia internacional llevará el nombre de (Madrid – España) es innecesario.

Debemos ampliar este aspecto con las siguientes consideraciones:

- a) Solo se hará constar en forma general, el nombre del lugar al que va dirigida la solicitud, generalmente una ciudad (vale para todo documento): Quito, Latacunga, Salcedo, Chile, entre otros.
- b) Si la solicitud, como en la mayoría de los casos tiene como destino el mismo lugar de remisión; o se la realiza dentro de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., no constará el nombre de la ciudad, sino el término **presente**, con mayúscula inicial.

6. Vocativo

<i>Señor Presidente:</i>	<i>Señor Director:</i>	<i>De mi consideración:</i>
--------------------------	------------------------	-----------------------------

El vocativo, se escribirá seguido de dos puntos, por error idiomático, en razón de que éstos, detienen el discurso para llamar la atención sobre lo que sigue; y se lo expresará simplemente con el nombre de la persona a quien va dirigida la solicitud. Es una especie de llamada para iniciar el cuerpo o texto de la misma.

Es necesario hacer recalcar que, los dos puntos del vocativo, es el segundo signo de puntuación que se utilizar después de la coma que se ubicó en “lugar y fecha”. (Latacunga, julio 15 del 2009”.

El mejor vocativo es aquel que expresa la *dignidad general más la función administrativa general*, esto es: Señor (dignidad general) Director (función administrativa general); sin embargo, en la ELEPCO S.A. también podemos utilizar la expresión “De mi consideración) y lo haremos cuando al unir la dignidad general y la función administrativa general, da una forma expresiva antisonante como *Señora Jefa*; en este caso bienvenida la expresión común “*De mi consideración*”.

Si el destinatario es persona que no desempeña ninguna función administrativa, expresaremos el vocativo con la dignidad general y el apellido del destinatario; así: Señor Simon:

7. Texto o cuerpo

Yo, HILDA PATRICIA SOLÍS OLIVO, portadora de la cédula de identidad No. 050147224-5, secretaria de la Dirección de Relaciones Industriales, solicito a usted, de la manera más comedida; autorice a quien corresponda, me conceda un préstamo especial, mismo que será utilizado, para remodelar mi vivienda.

Es la parte más importante de la solicitud, en cuanto al contenido de la misma; pues en él está la razón y objeto de escribirla. En es texto, al igual que en todos los aspectos del documento, debe primar la estética, que tiene que ver con la presentación externa y, se debe tener mucho cuidado con la ortografía. La solicitud, debe ser escrita a un solo lado del papel.

En el texto o cuerpo de la solicitud expresamos concretamente la razón que nos movió o motivó a escribir, se iniciará con el pronombre YO si se trata de solicitud en primera persona; luego irá el nombre del solicitante escrito con mayúscula sostenida y en forma completa; esto es, nombres y apellidos seguidos de coma, después irá la identificación del solicitante que corresponde a detalles que ayuden a conocer quién es el peticionario y por fin, irá la solicitud propiamente dicha que debe guardar total relación de concordancia verbal con la persona gramatical (PRIMERA O TERCERA).

SOLICITUD EN PRIMERA PERSONA

Se inicia con el pronombre YO, seguido de nombres y apellidos del peticionario, luego su identificación en detalles que ayuden a conocer al solicitante y por fin la solicitud propiamente dicha. Esta fórmula ayudará a recordar los aspectos:

P, N.N, I, S.P.D....

Deducción:

- **P.-** Pronombre, Yo, seguido de coma
- **N.N.** Nombres y apellidos en mayúscula sostenida, seguidos de coma

- I.- Identificación del solicitante; detalles que precisan quién es
- **S.P.D.** Solicitud propiamente dicha; *razón del pedido*.

La solicitud en primera persona también se la puede iniciar sin el pronombre personal YO pero siempre manteniendo la concordancia verbal en PRIMERA PERSONA GRAMATICAL.

EJEMPLOS:

a) Con pronombre:

Yo, HILDA PATRICIA SOLÍS OLIVO, portadora de la cédula de identidad No. 050147224-5, me dirijo a usted, (**verbos en primera persona singular**)

b) Sin pronombre:

En calidad de funcionaria de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., me dirijo a usted (verbos en primera persona singular); ***yo me***

En igual forma podemos hacerlo en primera persona plural:

Nosotros, representantes del Comité de Empresa, nos dirigimos a usted (verbo en primera persona plural); ***nosotros nos***

Se puede cambiar o sustituir el nombre de la institución o empresa, por la expresión "de su acertada dirección" cuando se eleva la solicitud u otro documento, a la persona que la dirige, que generalmente es la primera autoridad; así:

Los suscritos, representantes de la Asociación de Empleados de la Empresa Eléctrica provincial Cotopaxi S.A., Institución de *su acertada dirección*, nos dirigimos a usted (***verbo en primera persona plural***)

Esta forma, se justifica por el hecho de que en el cuarto aspecto (FUNCIÓN ADMINISTRATIVA) se hace referencia a través de la función a la persona a la que nos dirigimos. Inclusive, al dar lectura de los puntos del primer bloque (referenciales) y el primer párrafo del documento; aparentemente hay redundancia por la proximidad de las dos expresiones idénticas.

NOTA IMPORTANTE.- Debemos tener presente que la solicitud en PRIMERA PERSONA debe su nombre a la concordancia verbal con la PRIMERA PERSONA GRAMATICAL que corresponde al pronombre personal YO; por esta razón diremos: me dirijo, pido, solicito, deseo; etcétera. O en plural: nos dirigimos, pedimos, solicitamos, deseamos; etc.

LA SOLICITUD EN TERCERA PERSONA

Con igual criterio que la solicitud en PRIMERA PERSONA, debe su nombre a la concordancia verbal, pues todos los verbos concordarán con EL o ELLOS, que son los pronombres que corresponden a la tercera persona gramatical, en singular y plural; respectivamente.

La solicitud en tercera persona no es pronominal; es NOMINAL; esto quiere decir que *se inicia con el nombre del solicitante.*

El "petionario", en las solicitudes de tercera persona puede estar identificado con una persona (personal); una institución (institucional), un cuerpo colegiado; razón social, o una función administrativa (funcional).

Ejemplos:

a) Personal

"Hilda Patricia Solís Olivo", portadora de la cédula de identidad No. 050147224-5, funcionaria de la Empresa que usted acertadamente dirige, **solicita ...**

b) Institucional

"La Asociación de Empleados de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., **Se dirige** a usted.

c) Razón social

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., **se dirige** a usted, a fin de ofrecer sus servicios....."

d) Funcional

El Presidente Ejecutivo de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. **hace** llegar a usted el pedido de todos los funcionarios y trabajadores"

NOTA IMPORTANTE.- En estas solicitudes, a excepción, de la PERSONAL, la firma de responsabilidad será de alguien que represente a la institución o empresa (presidente ejecutivo, gerente, secretario general, etcétera). También se la puede redactar en primera persona; así: "en calidad de Presidente de la Asociación de Empleados de la Empresa Eléctrica provincial Cotopaxi S.A., me dirijo"

8.- PÁRRAFO DE CORTESÍA

Por la atención que dé a la presente, anticipo mi agradecimiento

El párrafo de cortesía, es el cierre o conclusión de la solicitud; a través de él, se agradece al destinatario por la atención que dé al documento; de ninguna manera este agradecimiento se refiere a una segura respuesta de aceptación a lo que se solicita.

NOTA IMPORTANTE.- Debemos evitar todos los vicios de dicción, como los amaneramientos, la redundancia y el gerundismo.

Amaneramiento.- Consiste en utilizar palabras y expresiones en general, aparentemente literarias; pero que, con el estilo que se deben escribir la correspondencia oficial, no son aceptadas.

Redundancia.- Es la repetición innecesaria de un mismo término en forma seguida o muy próxima, demuestra falta de léxico.

Gerundismo.- Se presenta cuando hacemos mal uso de esta forma no verbal que expresa una acción no concluida.

9.- TÉRMINO DE ATENCIÓN

Atentamente,

Es la palabra "Atentamente," que va seguida de una coma. No debe abreviársela (Atte.) pues el término conlleva una tácita despedida del emisor (me despido de usted **atentamente**).

10.- FIRMA

Es la firma de responsabilidad de la persona que escribe; debe ser la que consta en sus documentos de identificación civil, no se debe utilizar una firma abreviada.

11.- NOMBRES Y APELLIDOS

Edgar Jiménez Sarzosa	Víctor Mera López
-----------------------	-------------------

En este aspecto, debe constar el nombre del emisor (Solicitante) y será aquel con el que lo conocen en círculos familiares, sociales, profesionales o culturales; no necesariamente dos nombres, sin embargo, hay ciertos nombres que son expresados conjuntamente; en cuyo caso ese es el trato común, así: Rubén Darío, Víctor Hugo, Juan Carlos, etc. Lo que *sí se recomienda*, es escribir los dos apellidos.

12.- FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

1) <i>RECTOR</i>	2) <i>GERENTE</i>	3) <i>PRESIDENTE</i>	4) <i>DIRECTOR</i>
------------------	-------------------	----------------------	--------------------

Institución, (ELEPCO S.A.) no es un requisito de rigor técnico en la solicitud, pues el solicitante, no siempre desempeña una función administrativa.

Cuando consta la función administrativa, esta debe escribirse con minúscula sostenida y se expresará en forma general, o especificando de dónde o de qué; así:

**Presidente Ejecutivo
ELEPCO S.A.**

**Luis Alcocer Estrella
Médico**

13.- ANEXO

ANEXO.- Certificado médico

ANEXO:

- 1.- Copia xérox del título académico terminal
- 2.- Certificado de trabajo de la empresa "Nuevos Horizontes"
- 3.- Récord académico.

El anexo, es un aspecto de posibilidad en la solicitud y en otros documentos, por esta razón puede o no constar; sin embargo, debemos tomar en cuenta, algunas recomendaciones técnicas en caso de que el documento lo lleve.

a) No debe pluralizarse el término (ANEXOS); es un verbo en primera persona. (yo Anexo)

b) Cuando los documentos que se acompañan son varios, se ubicarán dos puntos después del término *ANEXO*: y luego se enumerarán, se determinará con literales o tan solo se ubicarán guiones; esta última forma se la recomienda cuando los documentos que se acompañan no son de mayor importancia

Así:

ANEXO:

1. Certificado médico

2. Copias certificadas de títulos
3. Certificado de Récord Académico
4. ANEXO:
 - a) Certificado médico
 - b) Copia certificada del título bachiller
 - c) Certificado de conducta

ANEXO:

Certificado de conducta

Copia xérox de partida de nacimiento

Copia del acta de grado

c) Si tan solo se acompaña un documento, luego del término ANEXO se ubicará punto y raya, para seguidamente escribir el nombre del documento:

ANEXO.- Certificado médico.

d) La palabra ANEXO, se escribirá con mayúscula sostenida, con ubicación hacia el margen izquierdo.

14.- INICIALES DE RESPONSABILIDAD

GA/Pso/.	GA/mj/.	RA/lm/.
----------	---------	---------

Estas iniciales son de la persona que se responsabiliza del contenido del documento y de aquella que lo transcribe, que generalmente es la secretaria.

Se debe escribir las primeras iniciales con mayúscula, las mismas que corresponden a la máxima autoridad; a saber, el Presidente Ejecutivo, Gerente General, entre otros; luego, se escribirán las iniciales de igual manera con mayúsculas, si es que la solicitud es realizada en otro departamento; y, las **iniciales de la persona que transcribe la solicitud; constan bajo la línea oblicua** con minúscula; así

EJ/MP/Pso/. EJ/TM/Pso/. EJ/GV/Pso/.

No hay razón alguna que justifique esta forma de hacerlo, ya que los dos responsables del documento (contenido y forma) son personas que tienen nombres propios y deben ser escritos con mayúscula inicial, por rigor idiomático y resulta un tanto peyorativo que las iniciales de quien transcribe el documento consten con minúscula; por insignificante que parezca la función que desempeña, es persona que tiene un nombre y apellido.

EJ/Patricia S. MP/Patricia.Solís/.

Sin embargo, realmente el único responsable del documento en su totalidad, es la persona a la que corresponden las primeras iniciales; por tanto se recomienda:

"CUIDAR SU ORTOGRAFÍA y revisar el documento antes de firmarlo; pues es de su absoluta responsabilidad.

NOTA IMPORTANTE.- Hay circunstancias en las que, la misma persona es quien escribe y a la vez firma el documento; en este caso solo irán hacia la parte marginal inferior izquierda, estas iniciales.

GA/. RL/. TD/. MY/.

15.- SELLO

Garantiza que el documento es original, lo llevan solo cuando la persona que firma el documento, desempeña funciones administrativas en la Institución. El sello de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., debe estar ubicado en un lugar libre del papel, sin repisar ningún aspecto del párrafo concluyente; es un error que debe evitárselo poner el sello sobre la firma del remitente; pues de esa manera ubicado, rompe estética y no da claridad para identificación de firma, nombre, función ni de la parte literal que todo sello tiene internamente.

NOTA IMPORTANTE.- La solicitud, al igual que otros documentos que se indicarán su forma de elaboración, no siempre llevará todos los aspectos; depende del remitente y del destinatario; por ejemplo una persona sin funciones administrativas, no podría hacer constar sello.

(Modelo solicitud personal)

Latacunga, junio 25 del 2009

4 espacios

*Doctor
Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo ELEPCO S.A.
Presente*

4 espacios

De mi consideración

2 espacios

*Yo, **HILDA PATRICIA SOLÍS OLIVO**, portadora de la cédula de identidad No. 050147224-5; y secretaria de la Dirección de Relaciones Industriales, solicito a usted, de la manera más comedida; autorice a quien corresponda, me conceda un préstamo especial, mismo que será utilizado, para remodelar mi vivienda.*

Por la atención que usted dé a mi pedido, expreso mi agradecimiento.

5 espacios

Atentamente,

5 espacios

*Hilda Patricia Solís Olivo
Secretaria de Dirección*

3 espacios

ANEXO: Proforma

3 espacios

Pso/.

(Modelo solicitud personal)

Latacunga, junio 25 del 2009

*Doctor
Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo ELEPCO S.A.
Presente*

4 espacios

4 espacios

De mi consideración

2 espacios

*Yo, **MARÍA DOLORES TERÁN SÁNCHEZ**, portadora de la cédula de identidad No. 050122354-2; y auxiliar administrativo de la Jefatura de Personal,, solicito a usted, de la manera más comedida; autorice a quien corresponda, me conceda un préstamo especial, mismo que será utilizado, para remodelar mi vivienda.*

Por la atención que usted dé a mi pedido, expreso mi agradecimiento.

5 espacios

Atentamente,

5 espacios

*María Dolores Terán Sánchez
Auxiliar Administrativo*

3 espacios

***ANEXO:** Proforma*

3 espacios

Mts.

(Modelo solicitud funcional)

Latacunga, junio 25 del 2009

5 espacios

*Doctor
Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo ELEPCO S.A.
Presente*

4 espacios

De mi consideración:

3 espacios

En calidad de Secretaria de la Dirección de Relaciones Industriales, solicito a usted, de la manera más comedida; autorice a quien corresponda, me conceda un préstamo especial, mismo que será utilizado, para remodelar mi vivienda.

Por la atención que usted dé a mi pedido, expreso mi agradecimiento.

5 espacios

Atentamente,

5 espacios

*Hilda Patricia Solís Olivo
Secretaria de Dirección*

3 espacios

ANEXO: *Proforma*

3 espacios

Pso/.

(Modelo solicitud Institucional)

Latacunga junio 25, 2009

5 espacios

*Doctor
Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo ELEPCO S.A.
Presente*

5 espacios

De mi consideración

3 espacios

La Asociación de Empleados de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A,
solicita a usted, autorizar a quien corresponda, la utilización del complejo deportivo, para realizar el campeonato femenino de fútbol.

Por la atención que usted dé a nuestro pedido, nos suscribimos de usted.

5 espacios

Con un atento saludo.

5 espacios

*Dr. Xavier Aldaz Naranjo
Presidente*

*Ing. Mirian Cando Salme
Secretaria*

5 espacios

ANEXO: *Listado de participantes*

3 espacios

XA/Patricia S.

(Modelo solicitud Institucional)

Latacunga junio 25, 2009

5 espacios

*Doctor
Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo ELEPCO S.A.
Presente*

5 espacios

De mi consideración

3 espacios

Nosotros, Miembros de la Asociación de Empleados de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A, solicitamos a usted, autorizar a quien corresponda, la utilización del complejo deportivo, para realizar el campeonato femenino de fútbol.

Por la atención que usted dé a nuestro pedido, nos suscribimos de usted.

5 espacios

Con un atento saludo.

5 espacios

*Dr. Xavier Aldaz Naranjo
Presidente*

*Ing. Mirian Cando Salme
Secretaria*

5 espacios

ANEXOS: lista de participantes

3 espacios

XA/Patricia S.

ESQUEMA CONCEPTUAL

4

LA SOLICITUD

Es el documento escrito a través del cual se hace una petición concreta a una autoridad específica, a un funcionario administrativo, o a una persona natural o

Sus partes son:

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| 1. Lugar y fecha | 2. Dignidad general |
| 3. Nombre del destinatario | 4. Función administrativa |
| 5. Destino | 6. Vocativo |
| 7. Texto o cuerpo | 8. Párrafo de cortesía |
| 9. Termino de atención | 10. Firma del remitente |
| 11. Nombre y apellidos del remitente | 12. Función administrativa |
| 13. Anexo | 14. Iniciales de responsabilidad |
| 15. Calle | |

SE CLASIFICA

Primera Persona Gramatical

~~Pronominal~~

S
I
N
G
U
L
A
R

P
L
U
R
A
L

POR ORIGEN

P
U
B
L
I
C
A

P
R
I
V
A
D
A

Tercer Persona Gramatical

~~Nómina~~

P
E
R
S
O
N
A
L

I
N
S
T
I
T
U
C
I
O

E
M
P
R
E
S
A
R
I
A

R
A
Z
Ó
N
S
O
C

F
U
N
C
I
O
N
A
L

EL OFICIO

Es el documento escrito, de carácter público o privado, a través del cual, la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., informa o da respuesta a diferentes aspectos relacionados con el ámbito administrativo, se lo utiliza a nivel exterior, es por esto que, únicamente lo firmará la máxima autoridad de la Institución.

CLASIFICACIÓN

Para clasificar al oficio partamos del concepto. El oficio puede *ser público o privado*; de *información* o de *respuesta* y para dar a la clasificación, mayor identidad de causa, la explicación es la siguiente:

a) Oficio público

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. utiliza esta clase de oficio para comunicar algo a diferentes personas identificadas con dependencias del sector público; esto es, con el Estado; así: ministerios, colegios fiscales, universidades estatales, Contraloría, municipios, Consejos Provinciales; entre otros.

b) Oficio privado

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. utiliza este oficio, cuando quiere comunicar algo a dependencias identificadas con el sector privado; esto es, con personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades sin depender del gobierno; así: fábricas, organismos no gubernamentales, empresas e instituciones de diferente índole; entre otras.

c) Oficio de información

Lo podemos denominar también "informativo " y se caracteriza porque a través de su texto se da información (por esto su nombre) de diferentes aspectos relacionados con la administración pública o privada.

d) Oficio de respuesta

Es aquel en el que a través de su contenido, se da respuesta a un documento (puede ser a un oficio de (información) que tiene como emisor, una persona identificada con la administración pública o privada.

En el oficio de respuesta se recomienda omitir el párrafo de cortesía en el bloque intermedio e ir directamente al término de atención.

Este documento hará referencia en su iniciación, a los siguientes aspectos:

- A qué responde (oficio, memorando, solicitud, etcétera.)
- Fecha del documento al que da respuesta
- Contenido del documento al que se da respuesta, (en forma muy resumida y concisa).
- Texto de respuesta; así:

En respuesta a su atento oficio N° 341-FCA-D-2009 de fecha 18 de marzo, a través del cual, se determina el cambio de horario para todo el personal a mi cargo; me permito comunicar a usted, que se ha procedido a cumplir con esta disposición administrativa que redundará en beneficio de la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi.

Atentamente,

ASPECTOS QUE LO CONFORMAN:

- 1. Membrete*
- 2. Lugar y Fecha*
- 3. Número*
- 4. Dignidad general*
- 5. Nombre del destinatario*
- 6. Función administrativa*
- 7. Destino*
- 8. Vocativo*
- 9. Texto o cuerpo*
- 10. Párrafo de cortesía*
- 11. Término de atención*
- 12. Firma*
- 13. Nombre del remitente*
- 14. Función administrativa*
- 15. Anexo*
- 16. Iniciales de responsabilidad*
- 17. Sello*

Los diecisiete aspectos del oficio, corresponden a un documento que cumple con todos los requisitos técnicos; Son utilizados en la ELEPCO S.A.; pero bien pueden omitirse aspectos que no se justifiquen por razones del remitente.

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DEL OFICIO

1.- EL MEMBRETE

Es el nombre de la Empresa, se lo imprime en el papel, en la ELEPCO S.A., existe papel ya elaborado para este fin, consta de la denominación específica y de todos los detalles que se consideren necesarios para dar mayor identificación a la comunicación. Asimismo, pueden constar los datos de la empresa al pie de la página bajo una línea, con caracteres pequeños. Ejemplos:

Sector público



2.- LUGAR Y FECHA

Latacunga junio 23, 2009

3.- NÚMERO

El número que consta en el oficio, es para precisar el orden de emisión del documento, primero se escribe las iniciales de la Institución al que pertenece con mayúscula sostenida, seguido por el número de oficio con las cifras correspondiente, siguen las iniciales de la dependencia de emisión y por fin el año; así:

- a) ELEPCO S.A. Oficio No. 1428-DRI-PE-2009
- b) ELEPCO S.A. Oficio No. 5520-DF-PE-2009

Corresponde:

a) ELEPCO S.A. Oficio No. 1428 Dirección de Relaciones Industriales,
Presidencia Ejecutiva, año 2009.

b) ELEPCO S.A. Oficio N° 5520 Dirección Financiera, Presidencia Ejecutiva

El número de oficio puede cambiar o mejor reiniciar por tres razones:

- Por cambio de autoridad
- Por determinación de autoridad (si esta así lo considera conveniente)
- Por limitación cronológica (cuando se han establecido períodos para hacerlo: un año, un quinquenio u otro lapso).

A nivel de Secretaría General y de cada una de las Direcciones de la Empresa, contamos con un programa computacional, diseñado para obtener los números de oficios y de memorandos, a fin de ir omitiendo el numeral que corresponde al orden de emisión y así mantener un estricto control, pues mal pueden emitirse dos oficios con igual número. Además los oficios de la Empresa siempre llevarán las iniciales PE, en razón que éstos, los firma el Presidente Ejecutivo de la Empresa. En la actualidad, la computadora soluciona este problema automáticamente.

4.- Dignidad General

5.- Nombre del destinatario

6.- Función administrativa

7.- Destino y

8.- Vocativo.

Todos estos aspectos, ya fueron explicados oportunamente en la solicitud; por tanto, se recomienda una rápida revisión de los mismos, en hojas anteriores (LA SOLICITUD).

9.- TEXTO O CUERPO

La forma como inicie el oficio, dependerá de la clase a la que corresponda este, pues si se trata de oficio de información, se empezará directamente con el motivo del contenido; con una entrada corta de cortesía; así:

Me dirijo a usted, con el objeto de comunicar que el personal a su cargo, deberá trabajar una hora adicional después de la jornada diaria, a partir del próximo día lunes; para recuperar el tiempo perdido por el feriado de carnaval, decretado por el gobierno.

Si el oficio es de respuesta, se iniciará el texto haciendo referencia al documento que se está contestando; con las especificaciones ya mencionadas anteriormente, así:

En respuesta a su atento oficio N° 418 D-FCA de 20 de diciembre, a través del cual se dispone la ampliación temporal de la jornada diaria de trabajo del personal a mi cargo, debo comunicar a usted que se ha procedido ya, a dar las indicaciones necesarias para el cumplimiento de esta disposición.

10.- PÁRRAFO DE CORTESÍA

El párrafo de cortesía tiene similares características que las señaladas al tratar la solicitud; sin embargo, se recomienda no convertirlo en un *lugar común*; esto es, no utilizar en forma permanente y única la misma forma de expresión. La originalidad está en la variedad; recuérdelo siempre.

Si el oficio es de información, el párrafo de cortesía es de rigor, debe constar; pero, si se trata de uno de respuesta, bien puede omitírsele y es lo aconsejado ya que este es más concreto; sin embargo se pueden hacer constar expresiones de respeto y consideración para con el destinatario; así:

a) *Oficio de información*

Por la atención que el Señor Director dé a la presente, anticipo mi agradecimiento.

b) *Oficio de respuesta*

Aprovecho la oportunidad para reiterar a usted sentimientos de alta consideración y estima personal.

Atentamente,

11. - TÉRMINO DE ATENCIÓN

Ya se dieron los detalles de fondo para ubicar este término al estudiar las partes de la solicitud; sin embargo, se recomienda no utilizar términos antepuestos a la palabra *Atentamente*, como: De usted muy atentamente; Cordialmente, Con un atento saludo.

El término **Atentamente, o cordialmente**, sintetiza una despedida que intuye términos adicionales, es una expresión elíptica, *la coma que lleva después*; es de rigor morfosintáctico.

12- Firma

13.- Nombre del remitente

14.- Función administrativa

15- Anexo.

16.- Iniciales de responsabilidad

17.- Sello

Latacunga julio 28, 2009
ELEPCO S.A. Oficio No. 1155- DRI-PE-2009

5 espacios

Ingeniero
Fernando Izquierdo
Director Ejecutivo Interino del CONELEC
Ciudad

4 espacios

De mi consideración:

3 espacios

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., dentro de sus iniciativas empresariales; y, en función del mejoramiento Institucional, solicita a usted, muy comedidamente, que a través de la unidad de Recursos Humanos del CONELEC, nos faciliten la asistencia técnica; para diagnosticar y evaluar los diferentes subsistemas de la administración de Recursos Humanos de ELEPCO S.A.

A la espera que, nuestro pedido sea canalizado de la mejor manera, me suscribo de usted.

5 espacios

ELEPCO S.A.
Con un atento saludo.

5 espacios

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo

3 espacios

EJ/MP/Pso/.

Latacunga julio 27, 2009
ELEPCO S.A. Oficio No. 1142- DRI-PE-2009

5 espacios

Ingeniero
Richard Espinosa G, B.A.
SECRETARIO NACIONAL TÉCNICO - SENRES
Quito

5 espacios

De mi consideración:

3 espacios

Adjunto al presente, encontrará su requerimiento solicitado en oficio circular No. 0005117, en el cual, requieren, se remita en medio impreso y magnético, copia de roles de pago correspondientes al período enero a mayo del 2009.

3 espacios

Particular que comunico a usted para su conocimiento.

5 espacios

Con un atento saludo.

5 espacios

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo

3 espacios

EJ/Pso/.

Latacunga julio 24, 2009
ELEPCO S.A. Oficio No. 1132- DRI-PE-2009

5 espacios

Ingeniero
Fernando Segovia, MPDE
Dirección Nacional de Proyectos
Ciudad

4 espacios

De mi consideración:

3 espacios

En contestación a su propuesta presentada en junio 16 del 2009; referente a realizar un proyecto de cooperación; destinado a alinear estratégicamente los sistemas de gestión de la calidad integrada, eliminando el desperdicio y aplicando mejoras continuas a la productividad y competitividad, y de esta manera, poder medir el desempeño del recurso humano con que cuenta la Institución.

Por lo expuesto; se le comunica que, su propuesta es aceptada favorablemente y, para el desarrollo de la misma; la Empresa brindará las facilidades necesarias.

5 espacios

Con un atento saludo.

5 espacios

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo

3 espacios

EJ/Pso/.

Latacunga julio 15, 2009
ELEPCO S.A. Oficio No. 1090-PE-DRI-2009

Licenciada
Vanesa Hinojosa
REPRESENTANTE LEGAL
COMPAÑÍA DE SEGURIDAD ANDESEG CÍA. LTDA.
Ciudad

De mi consideración:

La Unidad de Auditoría Interna, realizó estudios en el sector occidental de la provincia; y, en trámite No. 2359, en memorando No. 4509-AI-2009, se emite un comentario sobre la ausencia del guardia de seguridad que textualmente dice “En la inspección realizada, se determinó que el señor guardia de la agencia de Zumbahua, se encontraba ausente, incurriendo en la norma disciplinaria número 1, del artículo 8.1 del Reglamento Interno de la Empresa; propiciando inseguridad a la agencia de recaudación.”. Además manifiesta que, las ausencias del guardia son repetitivas y por tiempos parciales.

Por lo expuesto; la Dirección de Relaciones Industriales, vigilará el cumplimiento de los horarios establecidos, y recomienda poner énfasis en el control del personal a su cargo, para que no se vuelva a repetir este particular.

Particular que informo a usted para su conocimiento y trámite de orden.

Con un atento saludo.

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo

EJ/MP/Pso/.

Latacunga julio 20, 2009-07-30

ELEPCO S.A. Oficio No.

3 espacios

Señor

DIRECTOR REGIONAL DEL TRABAJO

Presente

EDGAR ALONSO JIMÉNEZ SARZOSA, Presidente Ejecutivo de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., conforme consta de la copia certificada de mi designación que al presente acompaño, muy respetuosamente expongo y elevo a consulta al amparo del Art. 542 del Código del Trabajo lo siguiente:

ANTECEDENTES.- ELEPCO S.A., es una entidad de derecho privado, en proceso de transición respecto a las obligaciones patronales, pues se ha dispuesto que pasemos a formar parte del sector estratégico público. Como le consta, en estricto apego a los distintos Mandatos, se han ejecutado todas las acciones tendientes a regularizar hechos que como la intermediación y tercerización antes de su eliminación se aplicaba al personal vinculado con la Empresa.

En ese orden y por disposición del Mandato No. 8, se procedió a enrolar con contratos a plazo fijo a aquellas personas que al 30 de abril del 2008 se encontraban intermediadas, es más, del plazo exigido en la reglamentación de aplicación del Mandato, se incluyó a aquellas personas que venían ejecutando labores continuas y permanentes previo requerimiento de la unidad correspondiente y con informe de disponibilidad.

Existe otro grupo de trabajadores, que por varios años vienen prestando labores con Contratos a plazo fijo, en tiempos intermediados y que por compromiso en calidad de Administrador tanto con el Ministerio del Trabajo y el Fondo de Solidaridad, accionista mayor de ELEPCO S.A.

4 espacios

Con un atento saludo.

4 espacios

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa

Presidente Ejecutivo

3 espacios

Pso/.

Latacunga mayo 12, 2009

Oficio No. 768-PE-TS-2009

4 espacios

Señora

Piedad Cepeda de Ortega

BROKER DE SEGUROS COTOPAXI CÍA. LTDA.

Ciudad

4 espacios

De mi consideración:

En razón del Decreto Presidencial No. 1701, en su considerando manifiesta “Que la Disposición Transitoria Cuarta del Mandato Constituyente No. 8, expedido por el Pleno de la Asamblea Constituyente el 30 de abril del 2008 y publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 330. del 6 de mayo del mismo año, determina que la Función Ejecutiva luego de un proceso de diálogo social, dentro del plazo de un año establecerá los criterios que regirán la contratación colectiva de trabajo en todas las Instituciones del sector público; y entidades del derecho privado en las que, bajo cualquier denominación, naturaleza o estructura jurídica, el Estado o sus instituciones tienen participación accionaria mayoritaria y/o aportes directos o indirectos de recursos públicos;

Que el diálogo social se ha desarrollado a través de los criterios expuestos por diferentes analistas y representantes de diversos sectores de la sociedad ecuatoriana;

Que el propio Mandato Constituyente No. 8 establece claras y fundamentadas normas y directrices a las que debe sujetarse la contratación colectiva de trabajo en el sector público;

Que dichas directrices consagran la necesidad de que las regulaciones y cláusulas de la contratación colectiva del trabajo en el sector público deben mantener principios de equidad, ecuanimidad y justicia, que terminen con privilegios y beneficios desmedidos y exagerados de grupos minoritarios, que atenten contra el interés general y de los propios trabajadores; y,

En uso de las atribuciones conferidas por la citada Disposición Transitoria Cuarta del Mandato Constituyente No. 8”, DECRETA en el Art. 1.2.20 referentes a “Contribuciones patronales para la contratación de seguros privados de salud”.

Consecuentemente, al entrar en vigencia este Decreto con fecha 1 de mayo del 2009; me permito informar a usted, la terminación del convenio de medicina prepagada No. 10039, entre ELEPCO S.A. y ALFAMÉDICAL vigente desde el 1 de enero del 2009.

3 espacios

Particular que informo a usted para su conocimiento y trámite de orden.

5 espacios

Con un atento saludo.

5 a 6 espacios

*Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo*

3 espacios

ANEXO: *Decreto Presidencial*

3 espacios

EJ/MC/Pso/.

Latacunga mayo 6, 2009
Oficio No. 746-PE-DRI-2009

Ingeniero
Víctor Orejuela
GERENTE GESTIÓN CORPORATIVA
EMPRESAS ELÉCTRICAS, ENC.
Quito

De mi consideración:

En atención a su requerimiento en oficio circular No.GGCEEFS-2009-1118, adjunto al presente, encontrará el detalle de las personas amparadas por el Contrato Colectivo, desglosado por categorías: obreros, personal administrativo, profesional o ejecutivos – directivos. Particular que informo a usted para su conocimiento.

Con un atento saludo.

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo

EJ/MV/Pso/.

ESQUEMA CONCEPTUAL

5

EL OFICIO

Es el documento escrito, de carácter público o privado a través del cual la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., informa o da respuesta de diferentes aspectos relacionados con la administración en general.

Sus partes son:

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| 1.-Membrete | 10.-Párrafo de cortesía |
| 2.- Lugar y fecha | 11.-Término de atención |
| 3.- Número | 12. Firma |
| 4.-Dignidad General | 13.- Nombre del remitente |
| 5.-Nombre del destinatario | 14.- Función administrativa |
| 6.-Función administrativa | 15.- Anexo |
| 7.-Destino | 16.-Iniciales de responsabilidad |
| 8.-vocativo | 17.- Sello |
| 9.-Texto o cuerpo | |

Se Clasifica:

POR EL CONTENIDO

De información

De respuesta

LA CIRCULAR

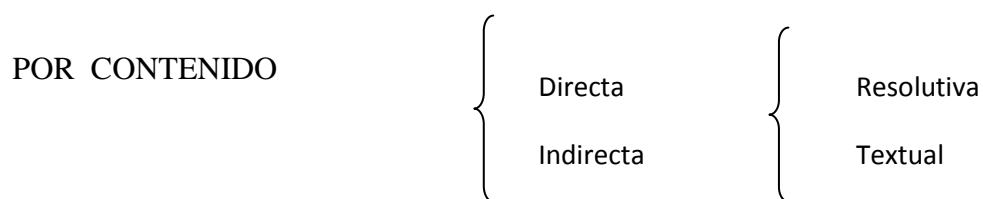
Es el documento escrito de carácter público o privado, cuyo texto o contenido único tiene varios destinatarios

CLASIFICACION

La circular se clasifica en primer lugar por origen o destino en pública y privada; con igual criterio que la clasificación realizada al tratar el oficio y otros documentos.

Por el contenido, la circular puede ser: DIRECTA O INDIRECTA; a su vez la circular indirecta puede ser: resolutive o textual.

CLASIFICACIÓN:



CIRCULAR DIRECTA

El documento toma este nombre, cuando el texto se inicia *directamente* con el motivo o razón que determinó dar el mensaje; así:

SE COMUNICA AL PERSONAL DE PLANTA QUE, EN FORMA URGENTE, PRESENTE A LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES, LA CERTIFICACIÓN DEL CONESUP (TÍTULOS DE TERCER Y CUARTO NIVEL), Y LOS TÍTULOS DE BACHILLER, CERTIFICADOS POR LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, HASTA EL VIERNES 29 DE MAYO DEL PRESENTE AÑO., CON EL OBJETO DE CUMPLIR CON EL REQUERIMIENTO DE LA SENRES.

EN CASO DE NO PRESENTAR LO SOLICITADO, SE PROCEDERÁ A ENVIAR LA DOCUMENTACIÓN QUE REPOSA EN EL ARCHIVO DE LA JEFATURA DE PERSONAL.

CIRCULAR INDIRECTA

Recibe esta denominación porque no se inicia "*directamente*" con el motivo del mensaje; a su vez se subdivide en *Resolutiva* y *Textual*

CIRCULAR INDIRECTA RESOLUTIVA

POR DISPOSICIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA; SE COMUNICA AL PERSONAL QUE PRESENTÓ LAS CARPETAS PARA PARTICIPAR EN LOS CONCURSOS DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN PARA LLENAR LAS VACANTES DE LINIEROS; OPERADORES DE CENTRAL ELÉCTRICA Y OPERADORES DE SUBESTACIÓN; PRESENTARSE EN LA SALA DE CAPACITACIÓN DE MANTENIMIENTO EN LA SUBESTACIÓN EL CALVARIO, A LAS 8H00.

Como su nombre lo indica, esta circular a través de su texto hace referencia a una resolución que bien puede ser de autoridad competente (Directorio, Ministerio, Miembros de Junta, etc.) o de organismos internos como: consejo directivo, asamblea, junta general, entre otros; así:

POR RESOLUCIÓN DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS; ELEPCO S.A. ENTREGARÁ A LOS TRABAJADORES DE PLANTA, LA RENOVACIÓN DE LA TARJETA DE SUPERMAXI, AL TITULAR Y OTRA TARJETA ADICIONAL PARA UN FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD, RAZÓN POR LA CUAL, SE SOLICITA A LOS FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES ACERCARSE A LA SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES PARA LA CONFIRMACIÓN DE DATOS.

CIRCULAR INDIRECTA TEXTUAL

Esta se caracteriza por transcribir en su totalidad o parcialmente, el contenido de otro documento, generalmente de un oficio informativo; por esta razón se la denomina *Textual*; así:

A fin de dar cumplimiento a la última resolución del Consejo Directivo de la Facultad, me permito transcribir la parte pertinente del oficio enviado por el Señor Presidente Ejecutivo, que dice:

" Los señores trabajadores y funcionarios de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. "deben recuperar una hora diaria, por el feriado de carnaval del 2 al 13 de marzo del 2009". Con este antecedente.....

CIRCULAR

SE COMUNICA AL PERSONAL DE PLANTA QUE, EN FORMA URGENTE, PRESENTE A LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES, LA CERTIFICACIÓN DEL CONESUP (TÍTULOS DE TERCER Y CUARTO NIVEL), Y LOS TÍTULOS DE BACHILLER, CERTIFICADOS POR LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, HASTA EL VIERNES 29 DE MAYO DEL PRESENTE AÑO., CON EL OBJETO DE CUMPLIR CON EL REQUERIMIENTO DE LA SENRES..

EN CASO DE NO PRESENTAR LO SOLICITADO, SE PROCEDERÁ A ENVIAR LA DOCUMENTACIÓN QUE REPOSA EN EL ARCHIVO DE LA JEFATURA DE PERSONAL.

Latacunga mayo 25, 2009

*Ing. Mauro Parra Bonilla
Director de Relaciones Industriales (E)*

Pso/.

CIRCULAR

ELEPCO S.A. ENTREGARÁ A LOS TRABAJADORES DE PLANTA, LA RENOVACIÓN DE LA TARJETA DE SUPERMAXI, AL TITULAR Y OTRA TARJETA ADICIONAL PARA UN FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD, RAZÓN POR LA CUAL, SE SOLICITA A LOS FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES ACERCARSE A LA SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES PARA LA CONFIRMACIÓN DE DATOS.

Latacunga julio 16, 2009

*Eco. Verónica Viteri de Gallardo
Directora de Relaciones Industriales (E)*

Pso/.

CIRCULAR

POR RESOLUCIÓN DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS; ELEPCO S.A. ENTREGARÁ A LOS TRABAJADORES DE PLANTA, LA RENOVACIÓN DE LA TARJETA DE SUPERMAXI, AL TITULAR Y OTRA TARJETA ADICIONAL PARA UN FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD, RAZÓN POR LA CUAL, SE SOLICITA A LOS FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES ACERCARSE A LA SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES PARA LA CONFIRMACIÓN DE DATOS.

Latacunga julio 16, 2009

*Eco. Verónica Viteri de Gallardo
Directora de Relaciones Industriales (E)*

Patricia S/.

EL MEMORÁNDUM

Es el documento escrito de texto corto y ágil mediante el cual se recuerda algo al interior de la ELEPCO S.A.

Está aceptado por la Real Academia de la Lengua Española expresarlo castellanizado, esto es con la terminación O; así: MEMORANDO, sin descartar la otra forma; pues las dos son aceptadas académicamente. Es más, en el lenguaje corriente en los diferentes círculos administrativos se lo conoce como MEMO, término, que se ha generalizado, aunque es incorrecto ya que el significado de MEMO es diferente al de MEMORANDO O MEMORÁNDUM.

CLASIFICACIÓN

La única clasificación que podemos hacer de este documento es *por su origen*. En la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. se utiliza esta comunicación a nivel interno, para enviar comunicaciones de diferente índole entre direcciones, departamentos, unidades. Se utiliza para informar, solicitar, sancionar, para amonestar, entre otros.

ASPECTOS QUE LO CONFORMAN

1. *Membrete*
2. *Título*
3. *Destinatario*
4. *Lugar y fecha*
5. *Asunto*
6. *Texto*

7. Término de atención

8. Firma

9. Nombre

10. Función

11. Sello

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DEL MEMORANDO

1.- MEMBRETE

Corresponde al nombre o razón social de la empresa o institución; con las características anteriormente señaladas en otros documentos. No es necesario poner mayores detalles de identificación, por ser un documento de circulación interna; así:



2.- TÍTULO

Se refiere al nombre del documento; en este caso, constará en la parte superior, e irá acompañado del número, siglas que identifiquen a la Dirección o departamento que envió el documento, y el año, así:

Memorando No. 1454- DRI-2009

3.- DESTINATARIO

Al destinatario en el memorando, se lo enuncia con la preposición PARA, seguida de dos puntos y luego llevará el nombre o función de la persona a la que va dirigido, así:

PARA: Ing. Carlos Ledesma Jefe de Personal	PARA: Director Financiero PARA: Señor Subdecano
---	--

El memorando debe dirigírsele en el plano administrativo jerárquicamente de superior a inferior; o de acuerdo al órgano regular de la Institución, cuando se envíe un memorando directamente a Presidencia Ejecutiva; irá con atención al jefe inmediato de cada dirección o departamento.

PARA:	Dr. Edgar Jiménez Sarzosa Presidente Ejecutivo
ATT:	Ing. Trajano Molina Jácome Jefe de Personal

4.- REMITENTE

En el memorando ya no se acostumbra poner el remitente, puesto que ya se lo identifica cuando firma.

5.- FECHA

Con las especificaciones técnicas ya enunciadas en todos los documentos anteriores, se expresará la fecha así:

mayo 21, 2009 2009-07-15 Mayo 25 del 2009

Cabe señalar que los memorandos son comunicaciones que se las utiliza en la ELEPCO S.A. a nivel interno, por eso se elimina el nombre de la ciudad, al escribir la fecha.

6.- ASUNTO

Llevará escrita la palabra seguida de dos puntos y anuncia el texto del memorando. Corresponde mensaje del documento; expresado en poquísimas palabras así:

ASUNTO: CONTRATACIÓN

7.- TEXTO

Es el punto en el que se expresa el motivo o mensaje propiamente dicho; debe ser corto y claro, ya que la finalidad del memorando es agilizar el ejercicio administrativo de una persona así:

Con el objeto de agilizar trámites administrativos, se ha contratado a una persona para que realice la entrega de documentación en las diferentes oficinas de la Dirección Financiera y para despachos urgentes a oficinas de otras dependencias del sector público; ocupará la moto que fue adquirida exclusivamente para servicio del mensajero.

8.- TÉRMINO DE ATENCIÓN

Se lo expresará con las características ya indicadas en anteriores documentos; así:

Atentamente,
Cordialmente,
Con un atento saludo,

9. - FIRMA

Irá al final del texto. La firma auténtica.

10.- NOMBRE

Va inmediatamente después de la firma y corresponde al nombre del remitente; llevará título académico si lo posee así:

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo
ELEPCO S.A.

12.- SELLO

Con los detalles técnicos antes definidos en otros documentos, se ubicará el sello de la empresa o institución. Ejemplo.

Memorando No. 4565 -DRI (E) - 2009

*PARA: Sr. Luis Laica
Auxiliar Electricista*

ASUNTO: CAMBIO DE FUNCIONES

FECHA: 2009-06-17

ELEPCO S.A. tiene nuevas metas empresariales que tiene que enfrentar con la fuerza del sector laboral, por lo que los empleados tendrán que adquirir nuevos y motivantes retos que redunden en beneficio individual y colectivo.

En este marco, se le comunica que a partir del día de hoy, 17 de junio del presente año, pasa a desempeñar funciones que le serán asignadas por el ingeniero Carlos Cevallos, en Alumbrado Público, perteneciente a la Dirección Técnica.

Con un atento saludo,

*Ing. Mauro Parra Bonilla
Director de Relaciones Industriales (E)*

*c.c. Dirección Técnica
Alumbrado Público
Transformadores
Alumbrado Público
Personal
Archivo*

Pso/.

Memorando No 0493 DRI (E)– 2008

4 espacios

PARA: **Eco. Patricio Luzuriaga**
Director Financiero

ASUNTO: **AMPARO CONTRATO COLECTIVO**

FECHA: *enero 22, 2009*

3 espacios

Con el objetivo de continuar efectuando los trámites de pago concernientes a los derechos adquiridos de empleados y trabajadores mediante el Duodécimo Contrato Colectivo, el mismo que se encuentra vigente, la Dirección de Relaciones Industriales, en claro acatamiento a la Ley y a la disposición legal emitida por la Presidencia Ejecutiva de ELEPCO SA mediante sumilla del trámite N° 235 del 19 de enero del 2009; por consiguiente , y en apego a los derechos que la Constitución de la República, el Código de Trabajo garantizan, todo el personal de planta es acreedor a los beneficios colectivos vigentes, con excepción de los empleados, desde y superiores a la CATEGORIA OCHO(8) hasta recibir el pronunciamiento de Asesoría Jurídica y Auditoria en razón de que estarían inmersos en lo que establece la Constitución del Ecuador en su artículo 326, literal 16, en el Mandato Constituyente 8 y su Reglamento de aplicación, disposición transitoria TERCERA, así como, en el artículo 3 del Duodécimo Contrato Colectivo.

Sin otro particular.

4 espacios

Atentamente,

4 espacios

Ing. Marcelo Villacís Hidalgo
Director de Relaciones Industriales (E)

3 espacios

c.c. Presidencia Ejecutiva

3 espacios

MV/Pso/.

Memorando No. 4565 -DRI (E) - 2009

4 espacios

PARA: *Sr. Luis Laica*
Auxiliar Electricista

2 espacios

ASUNTO: *CAMBIO DE FUNCIONES*

2 espacios

FECHA: *2009-06-17*

3 espacios

ELEPCO S.A. tiene nuevas metas empresariales que tiene que enfrentar con la fuerza del sector laboral, por lo que los empleados tendrán que adquirir nuevos y motivantes retos que redunden en beneficio individual y colectivo.

2 espacios

En este marco, se le comunica que a partir del día de hoy, 17 de junio del presente año, pasa a desempeñar funciones que le serán asignadas por el ingeniero Carlos Cevallos, en Alumbrado Público, perteneciente a la Dirección Técnica.

4 espacios

Con un atento saludo,

5 espacios

Ing. Mauro Parra Bonilla
Director de Relaciones Industriales (E)

3 espacios

c.c. Dirección Técnica
Alumbrado Público
Personal
Archivo

3 espacios

Pso/.

ESQUEMA CONCEPTUAL

6

EL MEMORANDO

Es el documento escrito de texto corto y ágil mediante el cual se recuerda algo al interior de la Institución.

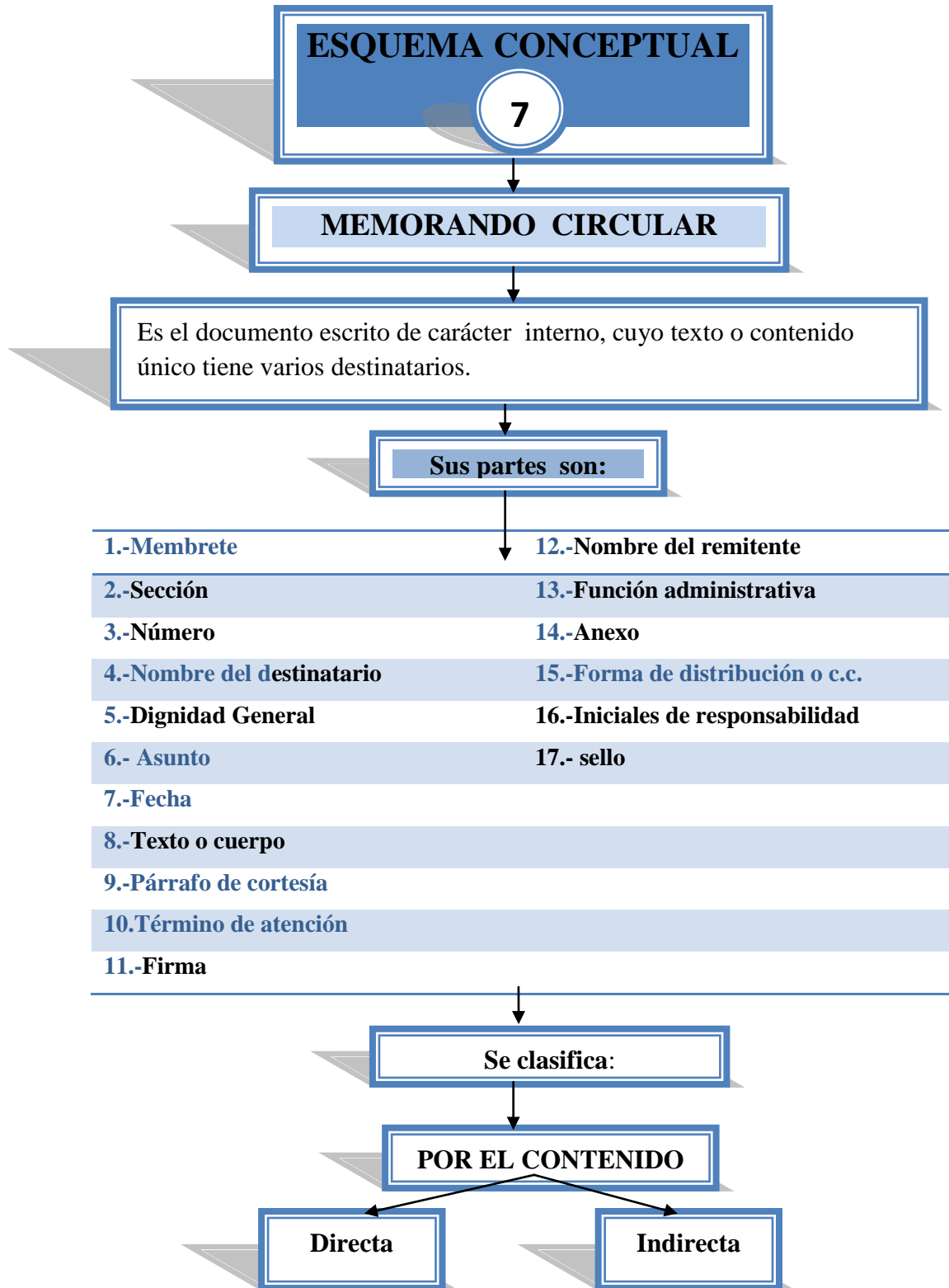
Sus partes son:

1. Membrete
2. Título
3. Destinatario
4. Fecha
5. Asunto
6. Texto
7. Término de atención
8. Firma
9. Nombre
10. Función
11. Sello

Se clasifica:

POR ORIGEN O DESTINO

Interno



LA CERTIFICACIÓN

Es el documento escrito a través del cual se expresan hechos, méritos o derechos de alguien, por conocimiento pleno de quien certifica.

Este documento puede denominárselo *certificación o certificado*; según el diccionario, más propiedad encierra la primera forma, (consultar en el diccionario)

CLASIFICACIÓN

La certificación se clasifica, por la forma, en *verbal y escrita*.

VERBAL

Toma este nombre cuando la certificación se la extiende por pedido expreso, a viva voz del peticionario un documento; por esta razón el texto iniciará así:

A petición verbal del interesado, señor

ESCRITA

Es aquella que se respalda en una solicitud; el peticionario la pide no en forma verbal, sino a través un documento, por esta razón el texto iniciará de la siguiente manera:

A petición escrita del interesado, señor.....

En el concepto se expresan tres aspectos que merecen mayor explicación: hechos, méritos o derechos:

HECHOS

El término hace referencia a realidades presentes de la persona a quien se extiende la certificación (trabajo por ejemplo).

MÉRITOS

Son todos aquellos aspectos que se identifican con realidades actuales o pasadas y que tienen relación de valor, por merecimientos de una persona en situaciones diferentes como: trabajo, honorabilidad, conducta, desempeño social, deportivo, cultural, académico, administrativo, heroico; entre otros.

DERECHOS

Se refiere a todo aspecto que por ley o reglamentos tiene una persona; por ejemplo estudio, estado civil, nombramientos, seminarios, ascensos, instrucción, entre otros.

NOTA IMPORTANTE.- La certificación, está vinculada estrictamente a la ética profesional y personal de quien la extiende; ya que es de exclusiva responsabilidad del remitente el contenido del documento.

CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN:

1. Dignidad de la persona que extiende la certificación;

2. Conocimiento pleno de la persona o personas para quienes se extiende la certificación.
3. Veracidad de lo que se expresa en el documento.
4. Factibilidad de prueba de lo certificado.
5. Libertad de uso del documento.

ASPECTOS QUE LA CONFORMAN

1. *Encabezamiento*
2. *Texto o cuerpo*
3. *Lugar y fecha*
4. *Firma*
5. *Nombre*
6. *Función*
7. *Sello*

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DE LA CERTIFICACIÓN

1.- ENCABEZAMIENTO

Corresponde al título del documento.

CERTIFICACIÓN

Debe escribirse con mayúscula sostenida.

2.- TEXTO O CUERPO

Es el contenido del documento y debe expresar los siguientes detalles.

2.1 A petición verbal o escrita

2.2 Nombre del peticionario

2.3 Quién certifica

2.4 Qué certifica

2.5 Por qué certifica

2.6 Razón de lo dicho

2.7 Libertad para utilizarlo.

3- Lugar y fecha

4- Firma

5- Nombre

6- Función Administrativa

7- Sello.

NOTA IMPORTANTE.- No amerita detallar como deben estar expresados cada uno de estos aspectos (3-4-5-6-7) pues todos son coincidentes, con lo que hemos dicho en documentos anteriores. Recordemos sí que la "función administrativa" y el sello; son aspectos de posibilidad que pueden o no constar.

CERTIFICADO

3 espacios

*A petición verbal de la interesada, señorita **JENNY MARGOTH MUSO REMACHE**, portadora de la cédula de identidad No. 050315498-1, estudiante del noveno ciclo de la especialidad de Contabilidad y Auditoría de la “**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**”, y en calidad de **DIRECTOR DE RELACIONES INDUSTRIALES (E)** de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. **CERTIFICO:** que la mencionada señorita, realizó sus prácticas pre profesionales, desde el 31 de marzo al 7 de agosto del 2009, en el departamento de Bodega General, perteneciente a la Dirección Financiera.*

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando a la señorita Jenny Muso, dar al presente el uso que estime conveniente.

4 a 5 espacios

Latacunga agosto 7, 2009

4 a 5 espacios

Atentamente,

*Ing. Mauro Parra Bonilla
Director de Relaciones Industriales (E)*

4 a 5 espacios

4 a 5 espacios

MP/Pso/.

5 espacios

Times New Roman (26)

CERTIFICADO

A petición escrita de la interesada, señorita **LAURA PAOLA MEJÍA LÓPEZ**, portadora de la cédula de identidad No. 050315498-1, estudiante del noveno ciclo, especialidad de Contabilidad y Auditoría de la “**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**” y, en calidad de **DIRECTOR DE RELACIONES INDUSTRIALES (E)** de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. **CERTIFICO:** que la mencionada señorita, realizó sus prácticas pre profesionales, desde el 31 de marzo al 7 de agosto del 2009, en el departamento de Bodega General, perteneciente a la Dirección Financiera.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando a la señorita Jenny Muso, dar al presente el uso que estime conveniente.

4
espacios

Latacunga agosto 7, 2009

4
espacios

Atentamente,

4
espacios

Ing. Mauro Parra Bonilla
Director de Relaciones Industriales (E)

4 espacios
Patricia Solís/.

CERTIFICACIÓN

A petición verbal de la interesada, señora HILDA PATRICIA SOLÍS OLIVO, portadora de la cédula de identidad No. 0501472245; y, en calidad de Director de Relaciones Industriales de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., CERTIFICO: que conozco a la mencionada señora como una persona honesta, trabajadora, responsable; capaz de desempeñar cualquier función que le sea encomendada, razones por las cuales se hace acreedora a mi absoluta confianza y consideración.

Por tanto, autorizo a la señora Patricia Solís, dar al presente documento, el uso que estime conveniente.

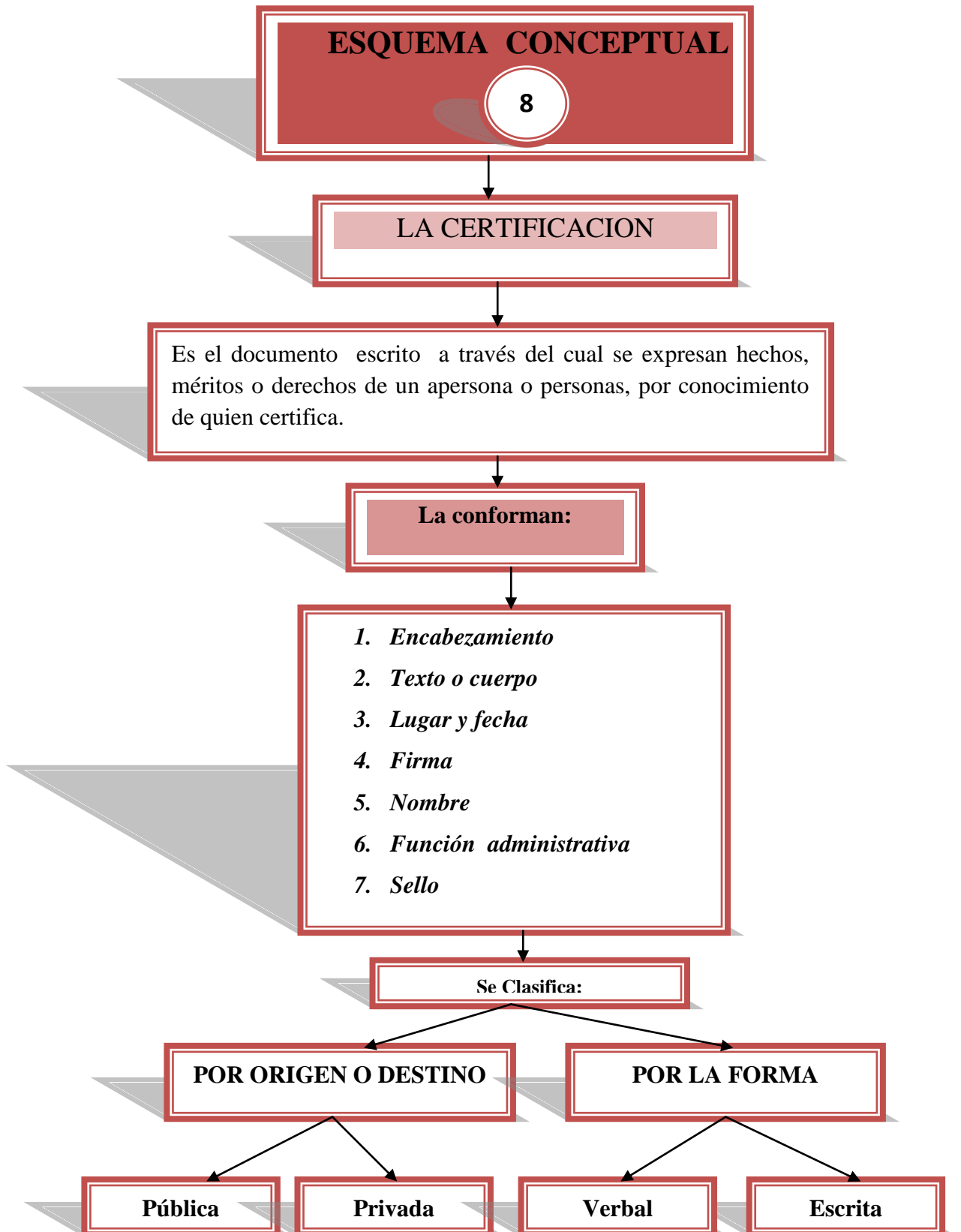
ELEPCO S.A.

Latacunga junio 15, 2009

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa

Presidente Ejecutivo

Pso/.



LA INVITACIÓN

Es el documento escrito a través del cual se participa a una persona o personas a integrarse a diferentes eventos de carácter social, cultural, deportivo, luctuoso, académico; entre otros

CLASIFICACIÓN:

La única clasificación que tiene es *en pública y privada*; tomando en cuenta su origen o destino.

La invitación no tiene formato de rigor técnico; puede presentársela a manera de carta social, esquila o tarjeta, depende del remitente. La formalidad del documento está en el contenido; debe ser cortés, claro, coherente y acorde al trato elevado que debe primar en todas las relaciones humanas, ya sea en forma oral o escrita.

PARTES QUE LA CONFORMAN

La invitación debe llevar como encabezamiento la denominación de esta y corresponde al primer aspecto.

1- Denominación o encabezamiento

Responde a:

1.1- Quién invita

1.2- A quién se invita

- 1.3- A qué invita**
- 1.4- Por qué invita**
- 1.5- Adonde invita**
- 1.6- Para cuándo invita**
- 1.7- Agradecimiento**
- 1.8- Dónde y cuándo invita**
- 1.9- Quién invita**

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DE LA INVITACIÓN

1.- DENOMINACIÓN O ENCABEZAMIENTO

Es el nombre del documento que puede ir con mayúscula sostenida, en la parte superior y centrado; si se lo presenta a manera de tarjeta

DEBE RESPONDER A LOS SIGUIENTES PREGUNTAS:

1.1 QUIÉN INVITA

Se refiere a la persona(s) natural o jurídica que hace la invitación; puede ser a través de su nombre o nombres; funcional, institucional, cuerpo colegiado o cualquier razón social.

Nombre.-	DR. RAÚL ANDRADE LÓPEZ
Nombres.-	MARCELO RODRÍGUEZ ALMEIDA MARTHA LUCERO ÁVILA
Funcional.-	PRESIDENTE EJECUTIVO DE ELEPCO SA
Institucional.-	LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN

Razón Social.- FÁBRICA “LA AVELINA”

Cuerpo colegiado.- EL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO

1.2 A QUIÉN INVITA

Se refiere a la persona o personas a quienes va dirigida la invitación; en el texto, escribiremos toda la palabra; no se debe abreviar (Ud) Así:

Invita a usted (s)

La (s) que está entre paréntesis, obedece a la posibilidad de que sean dos o más las personas a las que invita; generalmente esposo y esposa; en el sobre, el destinatario estará enunciando; así:

Señor Doctor
Juan López Ayala y Señora.

Se trata, entonces, de una supuesta pluralidad, pues el mismo texto tendrá todas las invitaciones.

1.3 A QUÉ INVITA

La pregunta responde al motivo de la invitación: acto social, cultural, deportivo, luctuoso, académico; etc, así:

a la sesión solemne
a la conferencia

1.4 POR QUÉ INVITA

Se justifica esta pregunta, en la razón de la invitación; encierra el porqué del acto que se llevará a efecto según el contenido, así:

que por celebrar un aniversario más de su fundación

1.5 A DÓNDE INVITA

Determina el lugar específico en el que se desarrollará un acto social, cultural o de otra índole, al que se está invitando; así:

se llevará a cabo en el auditorio de la Facultad.

1.6 PARA CUÁNDO INVITA

Precisa: la fecha, mes, año y hora de realización de un acto específico; así:

el 18 de marzo del 2009, a las 19h00

1.7 AGRADECIMIENTO

Este puede ser explícito o implícito; así:

Explícito.-

Su presencia dará verdadero realce a este acto, por lo que anticipamos nuestro agradecimiento.

(Consta agradecimiento)

Implícito.-

Su presencia dará verdadero realce a este acto.

(No consta agradecimiento).

1.8 DÓNDE Y CUANDO INVITA

Se refiere concretamente al lugar y fecha de la invitación; así:

Latacunga, enero 18, 2009

1.9 QUIÉN INVITA

Constará en toda invitación el nombre de la persona que hace de remitente, y llevará función administrativa, si la tuviere; así:

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo

NOTA: Siempre debe escribirse los nombres y apellidos de la personal, si no lo conoce; se escribirá únicamente un nombre y un apellido, el segundo apellido, no debe ser abreviado; Así:

Ing. Trajano Molina Jácome
Jefe de Personal

Latacunga junio 15, 2009

4 espacios

*Doctor
Danny Boada Gallardo
Director de Contabilidad de IBM
Quito*

4 espacios

De mi consideración:

2 espacios

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., tiene el honor de invitar a usted, a la conferencia de "Recursos Humanos y Liderazgo", que con motivo de celebrar el Día del Trabajador Eléctrico, dictará el doctor Elias Yépez Zúñiga, el 13 de mayo, a las 18H00 en la sala de capacitación de la Institución; ubicado en la calle Marqués de Maenza 5-44 y Quijano y Ordoñez.

Su asistencia dará mayor realce a este acto.

4 espacios

Atentamente,

5 espacios

*Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo*

2 espacios

EJ/Patricia S/.

INVITACIÓN

(Modelo)

TIPO DE TARJETA

INVITACIÓN

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., tiene el honor de invitar a usted a la conferencia de "Relaciones Humanas y Liderazgo", que con motivo de celebrar el Día del Trabajador Eléctrico, dictará el Doctor Elias Yépez Zúñiga, el 13 de mayo, a las 18H00, en la sala de capacitación de la Institución; ubicado en la calle Marqués de Maenza 5-44 Quijano y Ordoñez.

Su asistencia, dará mayor realce a este acto.

Latacunga mayo 7, 2009

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa

Presidente Ejecutivo

NOTA IMPORTANTE.- Este modelo de invitación puede presentárselo en doble hoja; la segunda lleva generalmente, el programa que se desarrollará en el acto al que se está invitando; así:

PROGRAMA

- 1. Himno Nacional del Ecuador***
- 2. Presentación del acto a cargo del ingeniero Mauro Parra Bonilla, director de Relaciones Industriales de ELEPCO S.A.***
- 3. Presentación del Conferenciante, por el doctor Rodrigo Tobar, vicepresidente del Colegio de Contadores Públicos de Pichincha.***
- 4. Conferencia "Relaciones Humanas y Liderazgo" a cargo del ilustre visitante, doctor Elias Yépez Zúñiga.***
- 5. Clausura del acto***
- 6. Brindis***

ESQUEMA CONCEPTUAL

9

LA INVITACION

Es el documento escrito a través del cual se invita a una persona o personas a diferentes eventos de carácter social, cultural, deportivo, luctuoso o académico, entre otros.

Lo conforman:

1.- Denominación o encabezamiento

Responde a:

- 1.1. Quién invita
- 1.2. A quién se invita
- 1.3. A qué invita
- 1.4. Por qué invita
- 1.5. Adónde invita
- 1.6. Para cuándo invita
- 1.7. Agradecimiento o párrafo de cortesía
- 1.8. Dónde y cuándo invita
- 1.9. Quién invita

Se clasifica:

POR ORIGEN O DESTINO

Pública

Privada

LA ESQUELA

Es la comunicación escrita a través de la cual un funcionario de la ELEPCO S.A., de *alta jerarquía*, cumple con diferentes compromisos sociales identificados con actividades de su rango o función.

CLASIFICACIÓN

La esquila se clasifica tan solo en consideración a origen y destino, por lo tanto puede ser pública o privada, se la utiliza dentro o fuera de la ELEPCO S.A..

Este documento está dentro de comunicaciones sociales generales y podemos denominarlo "*carta social*", y debe estar adornada de cualidades que hagan más positiva la convivencia *social* como: amabilidad, cordialidad, delicadeza y cortesía.

La esquila, se utiliza para dirigirse a cualquier persona en calidad de destinatario, pero; por la significación del remitente, se considera que será una persona de notoria participación en la Empresa Eléctrica o en las diferentes instituciones.

La esquila se justifica tenerla, a personas de alta jerarquía, integrados a la administración pública o privada; así: ministros, rectores, gerentes, diputados, alcaldes, diplomáticos, entre otros.

CLASIFICACIÓN

La única clasificación que se puede hacer es por su origen y destino, cuyas características, ya se las analizó en documentos anteriores.

ASPECTOS QUE LA CONFORMAN

- 1.- *Remitente*
- 2.- *Saludo texto*
- 3.- *Destinatario*
- 4.- *Texto*
- 5.- *Párrafo de cortesía*
- 6.- *Lugar y fecha*
- 7.- *Sello*

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DE LA ESQUELA

1.- *EL REMITENTE (emisor)*

Corresponde al nombre de la persona autorizada a utilizar la esquila, que puede expresárselo en forma nominal o funcional; en los dos casos corresponde a TERCERA PERSONA; así:

Nominal.-

Dr. Luis Alberto Torres Lara

Funcional.-

El Presidente Ejecutivo de la Empresa Eléctrica Provincial
Cotopaxi S.A.

Cuando la esquila es institucional o empresarial el papel que se ocupa llevará membrete. El remitente también puede estar acompañado de la función administrativa; así:

Ing. Ramiro Vásquez Almeida
Director de Planificación de ELEPCO S.A.

2.- SALUDO TEXTO

Este segundo aspecto tiene esta doble denominación "saludo texto" porque realmente el contenido de la esquila se inicia con el saludo, pues este ya viene preimpreso; así:

Incompleto.-

Saluda atentamente a....

Se encuentra también integrado al texto, ya que el saludo anticipa al destinatario de la esquila con la preposición a completamos:

Completo.-

Saluda atentamente al *Señor "Director de Relaciones Industriales de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A."*

El destinatario también puede ser nominal o funcional; esto quiere decir que expresará el nombre o 'función, en el ejemplo del recuadro anterior corresponde el destinatario al tratamiento funcional; *Director de Relaciones Industriales de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi*, que bien podría solo expresarse el nombre así:

- Al Ingeniero Mauro Parra Bonilla.

Puede también constar nombre y función administrativa si el destinatario desempeña una actividad específica en la administración pública o privada; así:

Al tecnólogo José Tapia Morales, Secretario General del Comité de Empresa de ELEPCO S.A.

4.- TEXTO

El texto o cuerpo del documento es el mensaje que lleva la esquila, relacionado con diferentes aspectos de la vida social, cultural, administrativa, deportiva; entre otros; pero, debemos recordar que es de índole personal, reservado exclusivamente para el receptor. El texto se expresa seguidamente del destinatario, separado tan solo con un signo de puntuación que puede ser una coma o iniciarlo con la conjugación copulativa. y, ejemplo:

Incompleto.-

y felicita por su merecido nombramiento en esa significativa designación gremial.

Completo. –

Al tecnólogo José Tapia Morales, secretario general del Comité de Empresa de ELEPCO S.A. y felicita por su merecido nombramiento en esa significativa designación gremial.

5.- PÁRRAFO DE CORTESÍA

Es el párrafo concluyente de la esquila y se encuentra preimpreso, tan solo se hará constar reiteradamente, el nombre del remitente y el del destinatario; así:

Incompleto.-

Aprovecha la oportunidad para reiterar al tecnólogo José Tapia Morales, sentimientos de consideración y estima personal.

Completo.-

El Doctor Edgar Jiménez Sarzosa, aprovecha la oportunidad para reiterar al tecnólogo José Tapia Morales, sentimientos de consideración y estima personal.

6.- LUGAR Y FECHA

En la parte inferior también preimpresos, constan el lugar de emisión y el año, siempre se recordará la forma correcta de expresarlos; así:

Incompleto.-

Latacunga	, 2009
-----------	--------

Completo.-

Latacunga junio 20, 2009

7.- SELLO

El sello Institucional o del lugar en el que el destinatario desempeña funciones administrativas. El sello puede constar si hay espacio para ubicarlo sin que afecte a la estética general; se tomarán en cuenta las recomendaciones hechas en otros documentos.



**El Presidente Ejecutivo
de la Empresa Eléctrica
Provincial Cotopaxi S.A.**

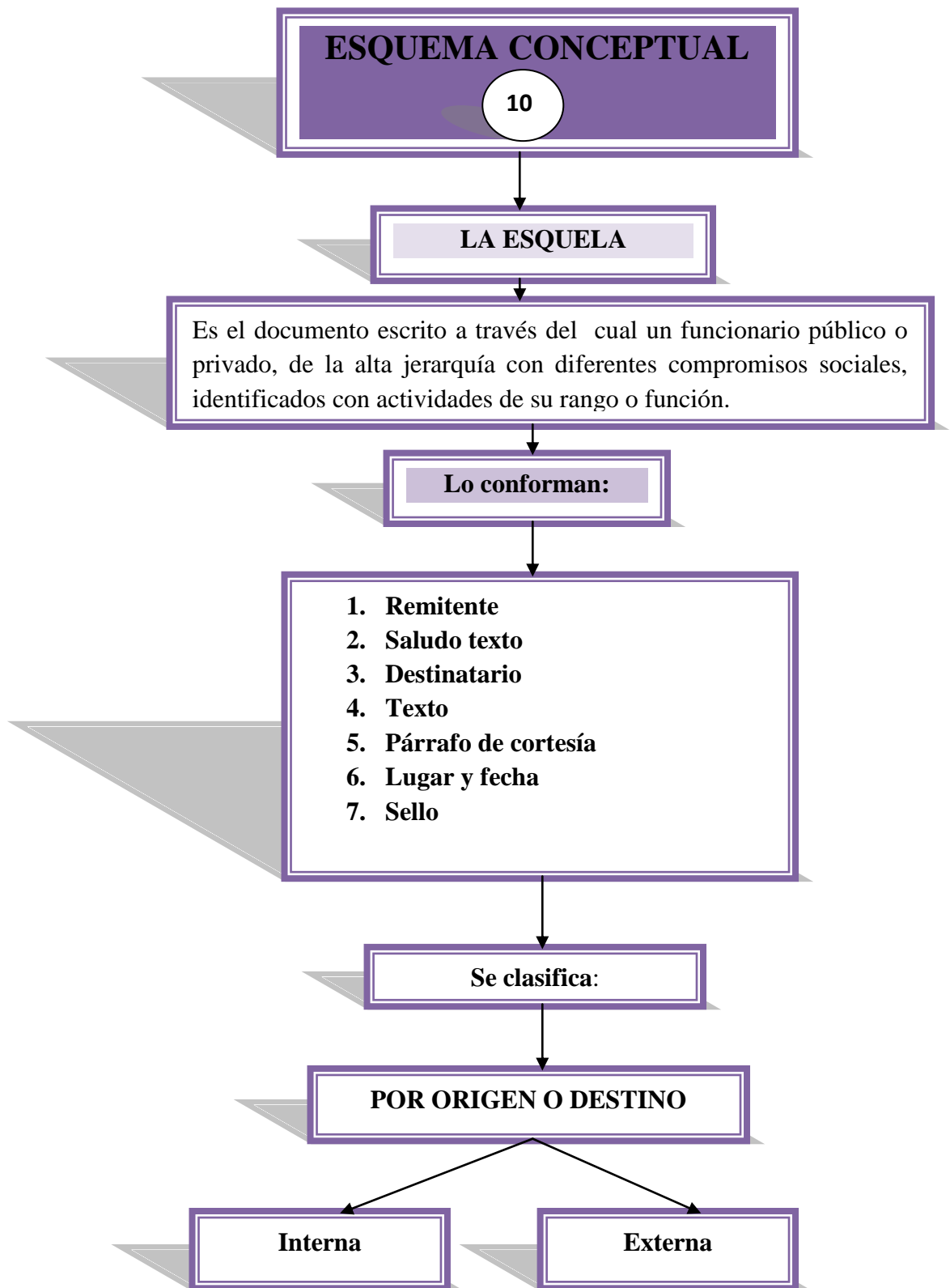
Dr. Edgar Alonso Jiménez Sarzosa

Saluda atentamente al ingeniero Ricardo Paucar Rosales y lo felicita por su merecido nombramiento como DIRECTOR TÉCNICO DE LA EMPRESA; funciones que desempeñará con la responsabilidad que siempre ha demostrado en todos sus actos públicos y privados.

La Institución se enorgullece, por tenerlo como funcionario.

El doctor Edgar Alonso Jiménez Sarzosa

Aprovecha la oportunidad para reiterar al ingeniero Ricardo Paucar, los sentimientos de consideración y estima personal.



LA TARJETA


CLASIFICACIÓN

La tarjeta, por su origen es *personal* y por su objetivo o finalidad; *comercial*, *oficial* y *postal*.

Es el documento escrito, de texto breve que cumple con diferentes objetivos dentro de la comunicación social como: invitaciones, felicitaciones, recomendaciones, condolencias, entre otros.

TARJETA DE PRESENTACIÓN

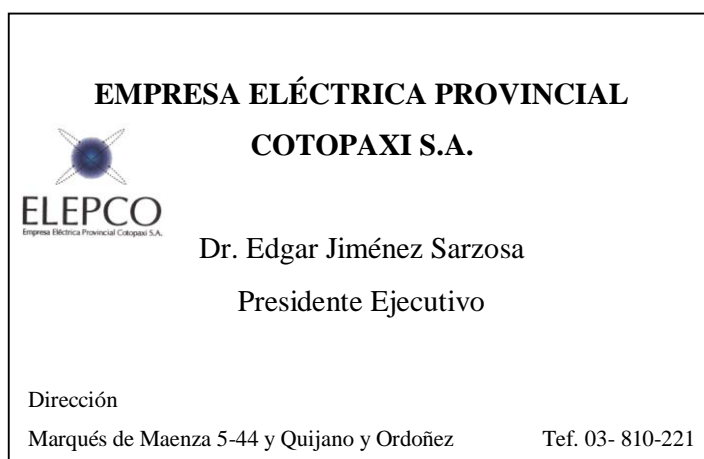
También se la denomina "referencia!" pues lleva el nombre del poseedor y hacia la parte inferior, aspectos que permitan dar referencia profesional y domiciliaria del poseedor; así:

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa		
Presidente Ejecutivo ELEPCO S.A.		
Ofic.		Dom.
Marqués de Maenza	ELEPCO	Pujilí
telf. 032-810-221	<small>Empresa Eléctrica Provincial Cotacachi S.A.</small>	telf. 032 719-142

Esta tarjeta *no acepta texto*, se la entrega sin aumentar ningún mensaje o término, como está impresa.

TARJETA FUNCIONAL

Lleva el nombre de una persona que desempeña funciones administrativas en el sector público o privado, y estará acompañado de las funciones específicas del poseedor. Llevará el nombre de la institución empresa en la que desempeña sus funciones, y el logotipo si lo tuviere; así:



Hacia la parte inferior constará la dirección del lugar en el que desempeña funciones administrativas; se debe hacer constar dirección domiciliaria. *No acepta texto.*

TARJETA DE PÉSAME

Como su nombre indica, esta tarjeta se utiliza para enviar mensajes de condolencia; y puede hacerse a través de tarjetas individuales, familiares,

matrimoniales o de doble nombre; esto depende de la relación que haya entre el remitente y los deudos.

La tarjeta de *pésame* debe llevar *preimpreso* el nombre del o los remitentes, pero de ninguna manera el mensaje de condolencia; este debe expresárselo, en lo posible, manuscrito.

CLASIFICACIÓN

Tomando en cuenta la forma externa de presentación de la tarjeta de *pésame*, puede ser:

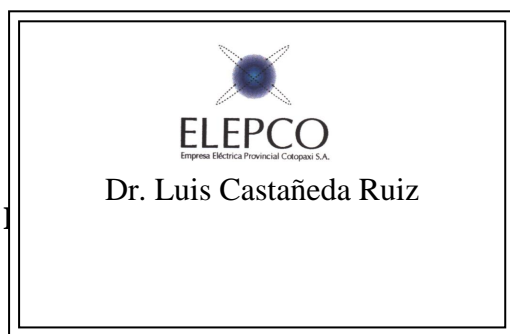
- 1.- *De ribete total***
- 2.- *De ribete angular***
- 3.- *Distintivo triangular***
- 4.- *Distintivo de barra.***

De los cuatro modelos de tarjetas de *pésame*, los más recomendables son los dos últimos (3 y 4); más aún, el último. Cualquier tarjeta de las que aceptan mensaje, puede convertírsela en tarjeta de *pésame*, con solo poner las dos barras en el ángulo superior izquierdo, sin necesidad de tenerla preimpresa.

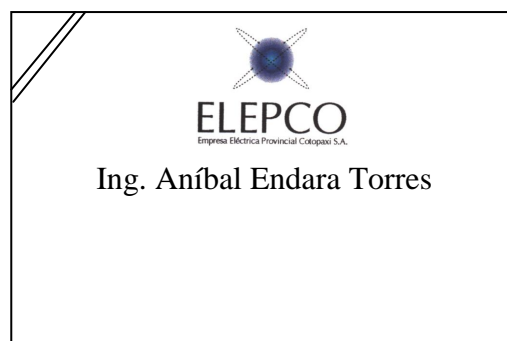
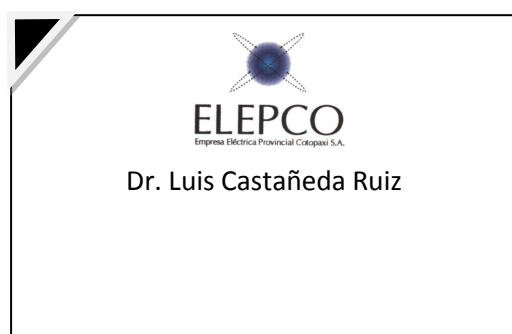
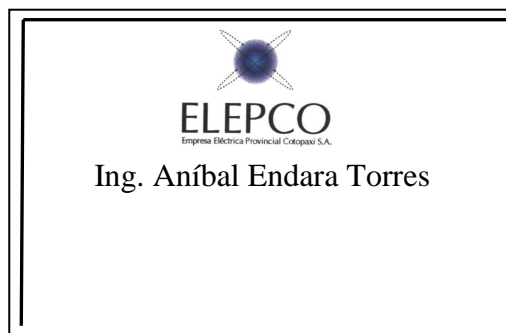
LOS CUATRO MODELOS SON LOS SIGUIENTES:

Ejemplos:

RIBETE TOTAL

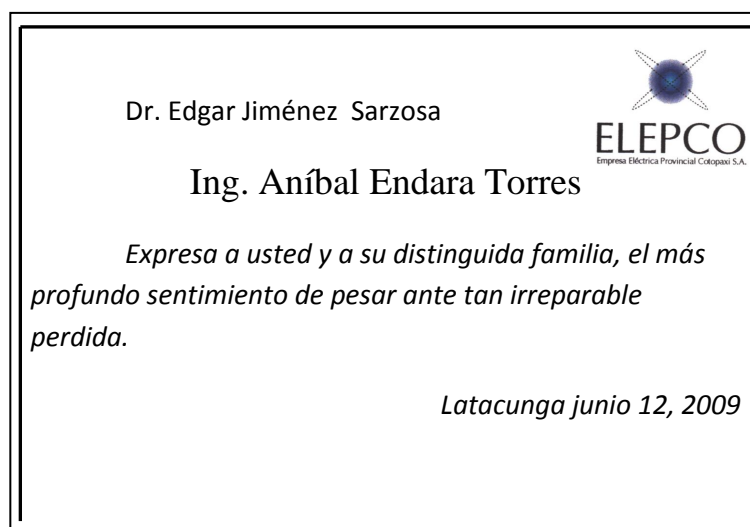


RIBETE ANGULAR



TARJETA DE PÉSAME

(Modelo)



NOTA IMPORTANTE.- La tarjeta de pésame lleva texto en tercera persona singular o plural y debe constar después de este, el lugar y fecha de emisión. Toda abreviatura es aceptada por lo limitado del espacio útil que tiene para escribir el mensaje.

ELEPSO S.A. envía notas de pesar, para que sean publicada en el periódico local así:

LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.

Ante el sensible fallecimiento de la señora

MARÍA DOLORES CARRERA ESPÍN

Expresa su más sentida nota de pesar a toda su distinguida familia y, de manera especial al señor Luis Chávez Carrera, hijo de la extinta y compañero de trabajo de la Institución.

Latacunga junio 25, 2009

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo
ELEPCO S.A.

ESQUEMA CONCEPTUAL

11

LA TARJETA

Es el documento escrito, de texto breve que cumple con diferentes objetivos dentro de la comunicación empresarial. Como: invitaciones, felicitaciones, reconocimientos, condolencias, entre otros.

Se clasifica:

1.- PERSONAL

2.-COMERCIAL

3.-POSTAL

4.- INSTITUCIONAL

- 1.1 Individual*
- 1.2 Matrimonial*
- 1.3 Familiar*
- 1.4 De doble nombre*
- 1.5 De presentación*
- 1.6 Profesional*
- 1.7 Funcional*
- 1.8 De pésame*

LA CONVOCATORIA

Es el documento escrito o comunicación en general, a través de la cual se cita a reunión a un determinado grupo de personas integrantes de una organización legalmente constituida o conformada de hecho, en caso de la ELEPCO S.A., se utiliza para tratar aspectos específicos.

CLASIFICACIÓN

Si tomamos en cuenta el medio de información a través del que se realiza la convocatoria, esta puede ser: *externa o interna*.

CONVOCATORIA EXTERNA

Es aquella que se la hace a través de medios de información colectiva, *específicamente la prensa*; con posible ampliación en radio y televisión. También se la realiza con fax a manera de circular.

CONVOCATORIA INTERNA

Es la que circula internamente entre los integrantes de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

La convocatoria interna puede hacérsela en forma personal dirigida a cada uno de los trabajadores de la Empresa, cuando son representantes de un gremio como es el caso de la Asociación de Empleados, del Comité de Empresa de ELEPCO S.A., Comité de Damas, entre otros.

También se la puede hacer internamente con un solo texto a manera de circular, adjuntando una hoja guía, que contendrá los nombres de las personas a quienes se

convoca y el espacio para la firma, que garantiza la autenticidad de la convocatoria; esta forma se emplea cuando el número de convocados no es tan reducido, pero tampoco muy amplio. En el caso de un gran número de integrantes, la convocatoria debe ser de carácter público, y se la hará con suficiente antelación, según especificaciones reglamentarias; generalmente ocho días antes de la reunión.

ASPECTOS QUE LA CONFORMAN

Una convocatoria responde a los siguientes interrogantes:

- 1.- *Quién convoca***
- 2. - *Por qué convoca***
- 3.- *A qué convoca***
- 4.- *A quiénes convoca***
- 5.- *Para cuándo convoca***
- 6.- *Adonde convoca***
- 7.- *Para qué convoca***
- 8. - *Dónde y cuándo convoca***
- 9.- *Quién convoca***

Toda convocatoria debe llevar en forma **explícita** o **implícita** la denominación.

Corresponde al nombre específico del documento; en este caso:

CONVOCATORIA

Para que la convocatoria reúna características técnicas, debe responder a las nueve interrogantes anteriores que se refieren a lo siguiente:

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DE LA CONVOCATORIA

1.- QUIÉN CONVOCA

Corresponde a una persona natural o jurídica; en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. se lo utiliza así:

EL COMITÉ DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD
EN EL TRABAJO

2.- POR QUÉ CONVOCA

En este aspecto se expresa la razón de la convocatoria; esto es, si se la hace en respuesta a una disposición reglamentaria o legal o por resolución de autoridad competente; así:

De conformidad con el Artículo 42 del Reglamento de Seguridad, se convoca a (disposición reglamentaria)

Por disposición del Secretario General del Comité de Empresa, me permito convocar a sesión ordinaria de (Resolución de autoridad).

Por resolución de la Asociación de Empleados de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., me permito convocar a (Resolución de

3.- A QUÉ CONVOCA

Se refiere a la especificación concreta de la clase de reunión a la que se convoca; así: sesión, asamblea ordinaria, asamblea extraordinaria, junta general, etcétera.; ejemplo:

A reunión extraordinaria

4.- A QUIÉNES CONVOCA

Se refiere a las personas que integran la reunión a la que se están convocando; denominadas en forma general; así: Directores, Jefes Departamentales, Cajeros, Secretarias, socias del Comité de Damas, entre otros. Ejemplo:

A los miembros del Comité

5.- PARA CUÁNDO CONVOCA

Hace referencia a la fecha y hora en las que se desarrollará la reunión para la que se está convocando así:

La que se llevará a cabo el 16 de mayo de 2009, a las 7H00

6.- A DÓNDE CONVOCA

Responde al lugar específico en el que se desarrollará la reunión así:

en la sala de sesiones de la institución.

7.- PARA QUÉ CONVOCA

Este punto se refiere a los diferentes aspectos que tratarán en la reunión; técnicamente se denomina *orden del día*, este puede o no constar en el texto de la convocatoria; si no se lo hace constar se expresará en forma general; ejemplos:

En forma específica:

El orden del día que se pondrá a consideración de los asistentes es el siguiente:

- 1.- Constatación del quórum
- 2.- Lectura y aprobación del acta anterior.
- 3.- Informe de labores del Señor Presidente
- 4.- Elección del Secretario.

En forma general:

Para tratar asuntos relacionados con el desarrollo de actividades

8.- DÓNDE Y CUÁNDO CONVOCA

Concretamente hace referencia al lugar y fecha de la convocatoria. Debe constar al final y, se lo hará ceñido a las recomendaciones técnicas hechas en documentos anteriores así:

Latacunga junio 18, 2009

9.- QUIÉN CONVOCA

Se refiere a la persona que realiza la convocatoria; puede ser el secretario cuando lo hace por disposición de autoridad competente o una autoridad superior.

LA CONVOCATORIA INTERNA

(Modelo)

CONVOCATORIA

Se convoca con el carácter de urgente, a los Miembros del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, a sesión ordinaria que se realizará el 10 de julio del 2009 a las 14H00 en la sala de sesiones de ELEPCO S.A. para tratar el siguiente orden del día.

- 1. Constatación del quórum*
- 2. Lectura y aprobación del acta anterior*
- 3. Lectura de comunicaciones enviadas y recibidas*
- 4. Asuntos varios*

Latacunga julio 7, 2009

Representantes

.....

Ing. Miguel Lucio

.....

Sr. Rubén Solís

.....

Ing. Mauro Parra Bonilla

.....

Sr. Holger Matute

Pso/.

LA CONVOCATORIA INTERNA

(Modelo)

CONVOCATORIA

Se comunica a todos los Directores y Jefes Departamentales, a la reunión que se llevará a cabo el día de hoy, mayo 26 del 2009, a las 14H30, en la sala de sesiones de la Empresa, para tratar asuntos relacionados con la información de la SENRES y con la terminación de contratos del personal ocasional, se ruega puntual asistencia.

Latacunga mayo 26, 2009

*Ing. Mauro Parra Bonilla
Director de Relaciones Industriales (E)*

MP/Pso/

CONVOCATORIA PÚBLICA

(Modelo)

CONVOCATORIA

De conformidad con lo establecido en el Artículo Trigésimo Quinto del Estatuto de ELEPCO S.A., me permito convocar a sesión Extraordinaria de Directorio, a efectuarse el 12 de agosto del 2009, a partir de las 10h00 en la sala de sesiones de la Empresa, con la finalidad de conocer los siguientes puntos del orden del día:

- 1. Autorización para la adquisición de vehículos.*
- 2. Conocimiento y aprobación del informe del Concurso de precios No. 011/2009, ADQUISICIÓN DE 2.000 MEDIDORES ELECTRÓNICOS MONOFÁSICOS.*
- 3. Conocimiento y aprobación del Informe del Concurso de Precios No. 023/2004, ADQUISICIÓN DE CABLE ANTIHURTO.*

Latacunga agosto 3, 2009

*Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo - Secretario*

CONVOCATORIA PÚBLICA

(Modelo)

CONVOCATORIA A JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS

De conformidad con la disposición de la Ley de Compañías, en su artículo No. 236, me permito convocar a Junta General de Extraordinaria de Accionistas de ELEPCO S.A., a efectuarse el 18 de agosto del 2009, a las 10h00 en la sala de sesiones de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., ubicada en las calles Marqués de Maenza 5-44 y Quijano y Ordóñez, con la finalidad de conocer y resolver los siguientes puntos s del orden del día:

- 1. Conocimiento y aprobación del listado del Programa FERUM 2009.*
- 2. Conocimiento y aprobación de la Reforma Presupuestaria 2008.*
- 3. Conocimiento y aprobación del aumento del capital con corte a diciembre del 2008 y reforma del estatuto social de la Compañía.*
- 4. Conocimiento y resolución sobre las reformas al contrato del fideicomiso que tiene el derecho al cobro de las facturas por la prestación del servicio y suministro de energía.*

Igualmente de conformidad con la Ley, cítase de manera especial e individual al señor Comisario Eco. Ángel Saltos Montiel.

Latacunga agosto 11, 2009

*Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo - Secretario*

ESQUEMA CONCEPTUAL

12

LA CONVOCATORIA

Es el documento escrito o comunicación en general a través de la cual se cita a un determinado grupo de personas integrantes de una organización legalmente constituidas o conformada de hecho; a una reunión para tratar aspectos específicos

Lo conforman:

1. DENOMINACIÓN

RESPONDE A:

- Quién convoca
- Por qué convoca
- A qué convoca
- A quiénes convoca
- Para cuándo convoca
- A dónde convoca
- Para qué convoca
- Dónde y cuándo convoca

Se clasifica:

Pública

Privada

EL ACTA

Es el documento escrito que contiene la transcripción textual y fehaciente de todo lo tratado, actuado y acordado en una reunión o acto importante del que se deja constancia legal.

Con los participios; *tratado, actuado y acordado*, se hace relación a puntos o aspectos que se analizaron en la reunión (tratado), hechos o actos importantes que se dieron en la reunión (actuado) y a las resoluciones que se hayan tomado después del análisis de los diferentes aspectos del orden del día (acordado).

En el concepto también se dice *reunión o acto importante*; con el primer término se refiere a reuniones como: sesiones ordinarias, extraordinarias, juntas, asambleas, etcétera, y al expresar *acto importante*, hace referencia a las actas que se sientan en actos específicos como: matrimonios, grados, defunciones, nacimientos; u otros.

Las actas deben tener como encabezamiento el término ACTA, seguido del número de orden que corresponda; puede hacerse explícita o implícitamente. Se considera explícita cuando consta expresamente el término ACTA N° y es implícita, cuando a través de un titular se hace referencia al acta así:

ACTA N^o.- 27 DE REUNIÓN EXTRAORDINARIA DE JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.

CLASIFICACIÓN

Por el contenido, las actas se clasifican en:

1. *Acta legal*
2. *Acta resumen*
3. *Acta resolutive*

ACTA LEGAL

Se la utiliza en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi; y, es aquella que, de acuerdo al concepto, coincide con este; por tanto *debe contener en forma textual y fehaciente todo lo tratado, actuado y acordado en una reunión*

ACTA RESUMEN

Como su nombre lo dice, *contiene en forma resumida* todo lo tratado, actuado y acordado en una reunión.

ACTA RESOLUTIVA

Esta contiene tan solo *las resoluciones* que se toman de lo tratado, actuado y acordado en una reunión.

ASPECTOS QUE LA CONFORMAN

1. *Lugar*
2. *Fecha*
3. *Hora*
4. *Lugar de reunión*
5. *Instalación*
6. *Clase de reunión*

7. Nombre del organismo que sesiona

8. Autoridad que preside

9. Asistentes

10. Orden del día

11. Clausura

12. Legalización

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DEL ACTA

1.- LUGAR

Corresponde al lugar en el que se desarrolló la reunión en sentido geográfico, no domiciliario; se trata generalmente de la ciudad; pero, debe ser expresado en forma amplia y luego debe ir la coma de rigor intacto así:

En la ciudad de Latacunga,

En la ciudad de Latacunga, en la sala de sesiones de la Empresa Eléctrica
Provincial Cotopaxi S.A.

2.- FECHA

Se escribe la fecha en la que se realizó la reunión y debe expresársela en forma literal, amplia y seguida de coma así:

a los catorce días del mes de noviembre del año dos mil nueve, (2009)

3.- HORA

Se expresará la hora en la que se instaló la reunión, de igual manera, en forma literal y entre paréntesis la forma numérica de expresarla; es para evitar toda alteración posible e irá seguida de coma así:

a las ocho horas (08 horas)

4.- LUGAR DE REUNIÓN

Se refiere al lugar específico en el que se desarrolló la reunión; dígase: salón de actos, auditorio, sala de sesiones, aula, patio, cancha, etc. así:

en la sala de sesiones

5.- INSTALACIÓN

Se debe expresar el término de instalación de la reunión de la siguiente manera:

se instala

NOTA IMPORTANTE.- Una reunión se instala, después que el secretario haya constatado el quórum; esto es la presencia de la mitad de integrantes de un

organismo, más uno; por ejemplo, si son dieciocho los socios de una compañía; el quórum lo conforman diez (9+1).

En caso de no contar con el quórum reglamentario a la hora señalada para la asamblea se procederá a instalar la reunión (asamblea) una hora después, con el número de asistentes (esto es legal y reglamentario)

6.- CLASE DE REUNIÓN

Se hará constar si se trata de: sesión ordinaria, extraordinaria, asamblea general, junta; etc. así:

la sesión ordinaria

7.- NOMBRE DEL ORGANISMO

Se expresa el nombre del organismo que se instala así:

de la Junta General de Accionistas

del Directorio de la Empresa Eléctrica Provincial
Cotonaxi S.A."

8.- AUTORIDAD QUE DIRIGE

Consta el nombre de la persona que en calidad de *autoridad preside* la reunión, debe expresarse anteponiendo título académico si lo tuviere así:

bajo la presidencia del doctor Edgar Jiménez Sarzosa, presidente ejecutivo de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

9.- ASISTENTES

Constarán los nombres de las personas que integran un organismo; y sus dignidades o funciones así:

Y con la asistencia de los señores: ingeniero Homero Gallardo, Presidente del Directorio; Ing. Marcelo Hernández, primer vocal; Licenciado Raúl Yépez, segundo vocal e Ingeniero Fernando Andrade, tercer vocal

10.- ORDEN DEL DÍA

Constarán los diferentes aspectos que se tratarán en la reunión.

NOTA IMPORTANTE.- Cuando en una convocatoria constan los aspectos del orden del día y se trata de sesión extraordinaria; tan solo deben tratarse los puntos para los que fueron convocadas las personas que integran un organismo.

En el orden del día deben constar como techo y piso: *lectura y aprobación del acta anterior y asuntos varios*, respectivamente y entre estos irán los diferentes aspectos que se van a poner a consideración de s asistentes a una reunión. Así:

ORDEN DEL DÍA

- 1.- Conocimiento y aprobación del listado del Programa FERUM 2009
- 2.- Conocimiento y aprobación de la Reforma Presupuestaria 2009
- 3.- Conocimiento y aprobación del Concurso de Precios No. 018/2009
- 4.- Conocimiento y aprobación del Aumento de Capital

El orden del día debe ser leído por secretaría y puesto a consideración de los asistentes para su aprobación luego se procederá a tratar los puntos en el orden en el que hayan sido aceptados.

ORDEN DEL DÍA

1. Lectura y aprobación del acta anterior:
2. Autorización para la adquisición de vehículos
3. Conocimiento y aprobación del informe del Concurso de Precios No. 022/2009 ADQUISICIÓN DE CABLE ANTIHURTO.

II. - CLAUSURA

Después de tratar los diferentes aspectos del orden del día, el presidente procederá a clausurar la sesión y constará en el acta en forma literal: hora, día, mes y año; así:

Agotados los diferentes puntos del orden del día, el señor presidente clausura la sesión a las veintiún horas treinta minutos (10h30) del 14 de junio de 2009.

LEGALIZACIÓN

Al final del acta deben constar las dignidades de quien presidió la sesión y del secretario o secretaria así:

Ing. Juan Abel Torres
Presidente

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Secretario

El acta se legaliza con la firma del presidente y secretario, en la siguiente sesión con respecto a la que se refiere el acta y se lo hará en el primer punto del orden del día: "***Lectura y aprobación del acta anterior***".

**ACTA DE ADJUDICACION DEL CONCURSO DE ADQUISICIONES PARA
LA CONTRATACION DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES DE
ELEPCO S.A.**

En la ciudad de Latacunga, a las nueve horas del 4 de junio del 2004, se reúnen los señores: Arq. Jorge Cepeda, presidente ejecutivo; Eco. Patricio Luzuriaga, director de finanzas; Dr. Edgar Jiménez, director de relaciones industriales e Ing. Francisco Estrella, jefe de adquisiciones, en calidad de secretario del Comité, con el objeto de conocer el informe de la direcciones Financiera y de Relaciones Industriales sobre las propuestas presentadas por las compañías HI CLEAN, TEMPOSERVICIOS S.A. Y CLEAN & WASH MOBILE, para la limpieza de las instalaciones de ELEPCO S.A.

Luego de análisis de orden, el COMITÉ resuelve acoger el informe presentado por el Eco. Patricio Luzuriaga y el Dr. Edgar Jiménez que concluye que la propuesta que más conviene a los intereses de la Empresa es la TEMPOSERVICIOS S.A. y recomienda su contratación.

Para constancia de lo resuelto, firman en unidad de acto, en esta misma ciudad y fecha.

Arq. Jorge Cepeda
Presidente Ejecutivo

Eco. Patricio Luzuriaga
Director Financiero

Dr. Edgar Jiménez
Director de Relaciones Industriales

Ing. Francisco Estrella
Secretario

FE/la.

**ACTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONCURSO DE ADQUISICIONES NO.
004/2006 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN
LABORAL PARA PERSONAL DE ELEPCO S.A.**

En reunión mantenida el siete de marzo pasado, el economista Patricio Luzuriaga, director financiero, doctor Edgar Jiménez, director de relaciones industriales y el economista Freddy Cevallos, jefe de adquisiciones (e) en calidad de secretario del Comité, se reunieron para conocer las ofertas presentadas por las empresas SERVICEJ (ochenta y cuatro hojas útiles) y PERSONAL TEMPS (treinta hojas útiles) para la PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA INTERMEDIACIÓN LABORAL DE ELEPCO S.A.

Durante el desarrollo de la reunión, los miembros del Comité resolvieron entregar las ofertas a la Dirección de Relaciones Industriales para que realice el análisis técnico respectivo y, conjuntamente con el Comité, proceder a la adjudicación de orden.

Del análisis realizado, y como lo demuestra el cuadro adjunto, la propuesta de SERVICEJ es la que más conviene a los intereses de los trabajadores tercerizados, como a los intereses de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

NEXOS GROUP S.A. tiene incompleta la documentación, por lo que tiene que ser descalificada.

Los beneficios laborales que oferta SERVICEJ son mayores de los de PERSONAL TEMPS.

En materia, económica la oferta de SERVICEJ (5.8%) tiene un menor valor a la oferta de PERSONAL TEMPS (6%)

Por lo señalado, se recomienda la contratación de SERVICEJ, desde el 1 de Abril del año en curso.

Para constancia de lo actuado, firman en unidad de acto.

*Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Director de Relaciones Industriales*

*Eco. Patricio Luzuriaga
Director Financiero*

*Eco. Freddy Cevallos
Jefe de Adquisiciones (E)*

ACTA DE CAMBIO ADMINISTRATIVO DE UN PUESTO DE TRABAJO A OTRO ENTRE ELEPCO S.A. Y LA SEÑORA BERTHA CHILIQINGA

En la ciudad de Latacunga, a los veinte y siete días del mes de mayo del dos mil nueve, ante la señora Ivonne Navas Sánchez, inspectora provincial del trabajo de Cotopaxi, comparecen, el doctor Edgar Jiménez Sarzosa, en calidad de Presidente Ejecutivo y por tanto Representante Legal, ingeniero Mauro Parra Bonilla, director de relaciones industriales (E) y la señora Bertha Fabiola Chiliquinga Herrera quienes por los derechos que representa el primero, y los suyos propios la segunda, convienen en celebrar la presente ACTA de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES.- *Mediante diálogo mantenido con la Administración de la Empresa, la señora Bertha Chiliquinga solicita libre y voluntariamente el cambio administrativo y en forma definitiva de Recaudadora Volante, perteneciente a la Dirección Comercial, a Auxiliar de Comercialización, perteneciente a la Dirección Comercial, por lo que la Gerencia General ha dispuesto la elaboración de la presente ACTA para la constancia de este cambio.*

SEGUNDA: CAMBIO ADMINISTRATIVO.- *Con los antecedentes expuestos, la Gerencia General de ELEPCO S.A. acepta la petición de la señora Bertha Chiliquinga y autoriza su cambio administrativo en forma definitiva como Auxiliar de Comercialización para realizar las actividades inherentes a su puesto (Auxiliar de Comercialización) y además cualquier otra actividad que le asigne el jefe inmediato dentro de su ámbito de actividad.*

TERCERA: *Se deja expresa constancia que este cambio administrativo no contraviene disposición legal alguna del Código de Trabajo, del Contrato Colectivo Vigente y sus Reglamentos y no implica de ninguna manera disminución de la remuneración o de categoría alguna.*

CUARTA: *A partir del uno de junio del dos mil nueve, la señora Bertha Chiliquinga asume estas nuevas funciones.*

QUINTA: Para constancia y fiel cumplimiento de lo actuado, las partes intervienen en unidad de acto y firman en el mismo lugar y fecha ya indicados.

***Dr. Edgar Jiménez Sarzosa**
Presidente Ejecutivo*

***Ing. Mauro Parra Bonilla**
Director Relaciones Industriales*

***Sra. Bertha Chiliquinga**
La Trabajadora*

***Lic. Ivonne Navas Sánchez**
Inspectora del Trabajo*

Pso/.

ACTA DE ENTREGA DE MATERIAL

En la ciudad de Latacunga a los 16 días del mes de diciembre del 2008, se procede a entregar al doctor Edgar Jiménez en calidad de préstamo 4 motos de los códigos 1 moto 12M0501003 3 motos 12M0501004 entregadas para toma de lecturas de acuerdo a memorando número 6177-JCE-2008 en el que el ingeniero Marcelo Villacís solicita en forma emergente movilización para las lecturas retrasadas de los clientes especiales.

El egreso a bodega se efectuará en los primeros días del mes de enero del 2009.

RECIBÍ CONFORME

ENTREGUÉ CONFORME

*Dr. Edgar Jiménez
Dir. Rel. Industriales*

*Ing. Sixto Rosas
Jefe de Bodega (E)*

Pso/.

**ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DEL CONCURSO DE
ADQUISICIONES NÚMERO 40-2004 PARA LA PRESTACION DE
SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL**

En Latacunga, a las 8 h 00 del 21 de junio del 2003, se reúnen el Arq. Jorge Cepeda, presidente ejecutivo, Eco. Patricio Luzuriaga, director financiero, Dr. Edgar Jiménez, director de relaciones industriales y la Srta. Elsa Almeida, secretaria general, en calidad de secretaria del Comité, con el objeto de constituirse y buscar alternativas para la prestación de servicios de intermediación laboral.

El Comité deja constancia que el proceso para llenar este requerimiento se inició el 28 de octubre del 2003, en razón que el 18 de enero del 2004 vencía el plazo del contrato firmado para el efecto entre ELEPCO S.A. Y AUXILIOS EMPRESARIALES S.C.C.

Luego de cumplir con todos los requerimientos de Ley, el 23 de marzo del 2004, la Dirección Financiera y la Dirección de Relaciones Industriales emite un informe en el que “recomiendan que se declare desierto el Concurso de Adquisiciones 40-2004 y se convoque, en forma inmediata, a nuevo concurso”.

Este proceso concluye el 1 de abril del 2004, cuando la Presidencia Ejecutiva, mediante oficio número 0377-PE-2004, notifica a NIETO HERRERA CÍA. LTDA., AUXILIOS EMPRESARIALES S.C.C. GRUPO CORPORATIVO SERVICEJ S.A. Y TEMPOSERVICIOS S.A. que el concurso se declara desierto, por así convenir a los intereses de la Institución.

El miércoles 26 de mayo del 2004 se publicó una nueva convocatoria, a través del diario La Gaceta, en la que se fija el 2 de junio del 2004 como fecha tope para presentar las nuevas ofertas.

El 7 de junio, la Secretaría General certifica que, únicamente, Auxilios Empresariales presentó una oferta, por lo que el 21 de junio, mediante oficio número 0682-PE-2004, la Presidencia Ejecutiva notificó a la empresa en mención que se resolvió declarar desierto este nuevo concurso.

Con estos antecedentes, el Comité, nuevamente, se reúne y decide convocar, por tercera vez, bajo los mismos términos de referencia, a través del los diarios El Comercio y La Gaceta, para que empresas especializadas y debidamente

constituidas presenten sus ofertas para la prestación de servicios de intermediación laboral.

Para constancia de lo actuado firman, en unidad de acto, en esta misma ciudad y fecha.

Arq. Jorge Cepeda
Presidente Ejecutivo

Eco. Patricio Luzuriaga
Director Financiero

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Director de Relaciones Industriales

Srta. Elsa Almeida
Secretaria

ESQUEMA CONCEPTUAL

13

EL ACTA

Es el documento escrito que contiene la transcripción textual de todo lo tratado, actuado y acordado en una reunión o acto importante del que se deja constancia legal.

Sus partes son:

1. Lugar
2. Fecha
3. Hora
4. Lugar de reunión
5. Instalación
6. Clase de reunión
7. Nombre del organismo
8. Autoridad que preside
9. Asistentes
10. Orden del día
11. Clausura
12. Legalización

Se clasifica:

Acto legal

Acta resumen

Acta resolutive

EL ACUERDO

Es el documento escrito de carácter público o privado que contiene aspectos relacionados con felicitaciones, condolencias o rechazos expresados a una persona, en respuesta a hechos de mucha significación y trascendencia.

CLASIFICACION.-

Se lo clasifica tomando en cuenta su origen, *en público* y *privado*, según esta clasificación el acuerdo se identifica con la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

ASPECTOS QUE LO CONFORMAN:

- 1.- *Quién expide*
- 2.- *Considerando*
- 3.- *Considerandos o razones*
- 4.- *El acuerdo*
- 5.- *Puntos del acuerdo*
- 6.- *Lugares y fecha*
- 7.- *Firmas de responsabilidad*

El documento contiene en su texto dos cuerpos que son: *El considerando* y *el acuerdo*.

EL CONSIDERANDO

Este gerundio tiene como antecedente el nombre de una institución, empresa, funcionario o persona natural o jurídica en general así:

ELEPCO S.A.
CONSIDERANDO:

De esta manera se anuncia uno o varios aspectos que justifiquen la razón del acuerdo; cada uno de los puntos que anteceden al acuerdo, deben iniciarse con la conjunción copulativa QUE; seguida de coma así:

CONSIDERANDO:

- ✓ Que, el Doctor ***JULIO EGAS BELTRAN***, se acoge a los beneficios de la jubilación.
- ✓ Que es deber de las instituciones reconocer y valorar los méritos de sus servidores
- ✓ Que no podemos quedar en silencio, ante una vida

Como podemos observar, después del término CONSIDERANDO, se han ubicado **dos puntos**; estos **son** de rigor sintáctico, pues anuncian una enumeración.

Luego de expresar el o los considerandos, se inicia el segundo cuerpo; este es el que da el nombre al **documento**; empezará con la forma verbal **ACUERDA**, que irá centrado y al igual que el **CONSIDERANDO**, seguida de dos puntos de rigor

como en el caso anterior; aquí también se anuncia una enumeración de aspectos; así:

ACUERDA:

ACUERDAN:

- 1.- Felicitar al Doctor **JULIO EGAS BELTRAN**, por su decisión de acogerse a este servicio que brinda el Seguro Social Ecuatoriano.
- 2.- Lamentar su significativa ausencia en la Institución.
- 3.- Poner su nombre como verdadero ejemplo de apostolado para las nuevas generaciones.
- 4.- Entregar el presente acuerdo en la sesión solemne de la Institución, con ocasión de su aniversario de fundación; y,
- 5.- Publicar por la prensa el presente acuerdo, para hacer notorio ante la sociedad, su valor como ilustre compañero de trabajo.

NOTA IMPORTANTE.- *El término ACUERDA es forma verbal de tercera persona singular (el o ella acuerda) por tal razón y dependiendo del antecedente, será la concordancia que tenga, pues bien puede ser en tercera persona plural, si tiene como antecedente varias personas.*

El acuerdo concordará en plural; así:

ACUERDAN:

LUGARES Y FECHA

Llamará la atención el hecho de expresar en plural; LUGARES; pues se justifica esta forma de realizarlo, porque debe constar el lugar específico donde se entrega el acuerdo; así: *Sala de Sesiones, Aula Magna, Salón de Actos, Auditorio u otro lugar*, luego constará el lugar geográfico en el que se hace la entrega del mismo; así:

Dado y firmado en la sala de sesiones de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., en la ciudad de Latacunga, a los 23 días del abril del año 2009.

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD O REPRESENTACIÓN

El acuerdo debe estar avalado por la firma del Representante Legal de la Institución. La función debe estar expresada bajo el nombre y con minúscula sostenidas; así:

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo
ELEPCO S.A.

NOTA IMPORTANTE.- Se debe tomar en cuenta que este documento es en sí mismo un todo sintáctico, pues el texto se inicia con el nombre de la Institución o empresa y concluye con la firma de responsabilidad; todo está hecho en concordancia verbal, nótese los dos puntos después del CONSIDERANDO al igual que después del término ACUERDA.

En forma textual.....dice:

EL ACUERDO

(Modelo)

LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI

S.A.

CONSIDERANDO:

- *Que el Doctor JULIO EGAS BELTRAN, dignísimo funcionario de nuestra Empresa, se acoge a los beneficios de la jubilación.*
- *Que es deber de las instituciones reconocer y valorar los méritos de sus servidores*
- *Que no podemos quedar en silencio, ante una vida plena de triunfos y notorias conquistas profesionales.*

ACUERDA:

1. *Felicitar al Doctor JULIO EGAS BELTRAN, por su decisión de acogerse a este servicio que brinda el Seguro Social Ecuatoriano.*
2. *Lamentar su significativa ausencia en la Institución.*
3. *Poner su nombre como verdadero ejemplo de apostolado para las nuevas generaciones.*
4. *Entregar el presente acuerdo en la sesión solemne de la Empresa, con ocasión de celebrar el día del Trabajador Eléctrico.*
5. *Publicar por la prensa el presente acuerdo, para hacer notorio ante la sociedad, su valor como insigne maestro de juventudes.*

Dado y firmado en la sala de sesiones de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., en la ciudad de Latacunga, a los veinte y tres días del mes de abril del año 2009.

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo

ESQUEMA CONCEPTUAL

14

EL ACUERDO

Es el documento escrito que contiene aspectos relacionados con felicitaciones, condolencias o rechazos expresados a una persona, en respuesta a hechos de mucha significación y trascendencia

Lo conforman:

1.- EL CONSIDERANDO

Contiene:

- 1.1 Quién expide
- 1.2 CONSIDERANDO
- 1.3 Razones

2.- EL ACUERDO

Contiene:

- 2.1 Puntos de acuerdo
- 2.2 Lugares y fecha
- 2.3 Firmas de responsabilidad

Se clasifica:

POR EL DESTINO

Público

Privado

EL CONTRATO

Es el documento escrito en el que intervienen dos o más personas en calidad de contratista y contratado; y que en forma libre y voluntaria adquieren obligaciones recíprocas para dar, hacer o no hacer algo.

CONTRATO

En derecho, se lo conceptúa como "pacto establecido" con ciertas formalidades entre dos o más personas, en virtud del cual se obligan recíprocamente a ciertas cosas.

EL CONTRATO DE TRABAJO

Aquel por el cual una persona se obliga a ejecutar una obra o prestar un servicio a otro mediante cierto precio.

ASPECTOS QUE LO CONFORMAN

- 1. Lugar y fecha**
- 2. Contratantes**
- 3. Calidad de los contratantes**
- 4. Voluntad manifiesta**
- 5. Enunciación contractual**
- 6. Cláusulas o condiciones**
- 7. Tiempo**
- 8. Cláusula penal**
- 9. Firmas**
- 10. Nombres**

11. Número de cédula de ciudadanía

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DEL CONTRATO

1.- LUGAR Y FECHA

En el contrato, el lugar y fecha corresponde a dónde y cuándo se lleva a cabo este compromiso contractual y debe expresárselo en forma amplia y literal, de manera similar al acta así:

En la ciudad de Latacunga, a los 3 días del mes de julio del año 2009
--

2.- CONTRATANTES

Se refiere a las personas que intervienen en calidad de *contratista* y *contratado*, estas deben constar en el documento con lujo de detalles como: profesión, ocupación, número de cédula, nacionalidad, estado civil; y, todo lo que se considere necesario.

3.- VOLUNTAD MANIFIESTA

Se refiere a la explícita constancia de haber realizado el contrato sin ninguna presión o bajo amenaza; por tanto, debe constar la expresión, **EN FORMA LIBRE Y VOLUNTARIA.**

4.- ENUNCIACIÓN CONTRACTUAL

Debe especificarse en forma expresa la clase de contrato; esto es: trabajo, arrendamiento, compraventa, servicios; entre otros.

5.- CLÁUSULAS O CONDICIONES

El contrato contiene un número indeterminado de cláusulas, que no son otra cosa que los aspectos a través de los cuales las partes (contratista y contratado) aceptan cumplir para llevar a feliz término el contrato; las cláusulas son condiciones específicas que determinan el fiel cumplimiento de lo establecido en el documento; sea esto: arrendamiento, compraventa, servicios u otros; no hay número determinado de cláusulas; depende de las condiciones que el contratista, sobre todo, quiera imponer al contratado.

6.- TIEMPO

El tiempo es requisito indispensable en el contrato; no se puede hacer ningún contrato, sin señalar concretamente el tiempo de duración del servicio; esta cláusula es la que generalmente determina la necesidad de hacer constar la cláusula penal, para asegurar el fiel cumplimiento del contrato en la forma y el tiempo en que convengan las partes.

7.- CLÁUSULA PENAL

Es la que consta en el contrato, con términos de sanción en caso de que no se cumpla fielmente lo estipulado en cada una de las cláusulas restantes; esto obliga a cumplir lo establecido en este documento entre las partes (contratista y contratado). La cláusula penal puede ser una o varias; depende de la naturaleza del contrato.

8.- FIRMAS

Son las que dan autenticidad y garantía de cumplimiento, constarán al concluir el documento, para constancia de todo lo que este contiene; la firma debe ser auténtica; esto es, aquella que consta en el documento de identificación y que se la utiliza en todos los actos públicos y privados.

9.- NOMBRES

Bajo la firma constarán los nombres y apellidos de los contratantes, y sus números de cédulas si se desea; no es requisito técnico ya que constan en la iniciación del documento.

10.- CALIDAD DE LOS FIRMANTES

Se refiere a su condición de *contratista y contratado*; con especificación concreta según la clase de contrato; por ejemplo en el caso de contrato de arrendamiento, la calidad de los contratantes será: arrendador y arrendatario; en caso de un contrato de compraventa será: el vendedor y el comprador; en trabajo será el empleador y el empleado o trabajador etc.

11.- NÚMERO DE CÉDULAS

Se puede hacer constar bajo los nombres al final del contrato, no es requisito legal ni técnico, pues al inicio del documento ya debe constar este detalle cuando se menciona a los contratantes.

12.- RAZÓN

No es requisito en el contrato, sin embargo, es conveniente presentarlo ante el juzgado respectivo (trabajo, inquilinato) a fin de darle valor legal y la razón lleva: La fecha en la cual queda registrado el contrato, el juzgado, libro, página, acta y

fecha; con la debida certificación del secretario y sello del juzgado al que pertenece.

CONTRATO DE TRABAJO POR TIEMPO INDEFINIDO

COMPARECIENTES: *Por una parte, la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. ELEPCOSA, a quien y para los efectos del presente contrato se le denominará LA EMPLEADORA, legalmente representada por el Dr. Edgar Jiménez Sarzosa, en su calidad de Presidente Ejecutivo; y, por otra el Sr. **BYRON GERMÁNICO TOVAR VILLACÍS**, con cédula de ciudadanía No. 050135708-1, a quien y para los efectos del presente contrato se le denominará EL TRABAJADOR, las partes por los derechos que representa el primero y por los suyos propios el segundo celebran el presente contrato de trabajo, las disposiciones legales vigentes y las cláusulas que a continuación se detallan.*

PRIMERA: OBJETO.- *La Empleadora para el desarrollo de las tareas propias de su actividad, previo concurso de merecimientos y oposición, contrata los servicios lícitos y personales del señor Byron Germánico Tovar Villacís, en calidad de **Auxiliar Administrativo 2**, perteneciente a la Dirección Técnica de ELEPCO S.A. que desempeñará de conformidad con la Ley, Reglamento Interno, disposiciones generales, órdenes e instrucciones que impartan sus superiores.*

SEGUNDA: REMUNERACIÓN.- *La Empleadora pagará al trabajador por la prestación de sus servicios la remuneración mensual unificada de **TRESCIENTOS CINCUENTA Y CINCO 91/100 DÓLARES MENSUALES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD. 355.91)**, y los beneficios de Ley, con cargo a la partida presupuestaria No. de esta suma se harán los descuentos que corresponden a los aportes personales del empleado para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, retenciones de impuestos, a la renta, en caso de haberlos, los ordenados por el Juez o autoridad competente y las demás determinados por la Ley. La empleadora pagará además las remuneraciones adicionales. En caso de pago por jornal se estará a lo dispuesto en el Art. 54 del Código del Trabajo; esto es a la pérdida de la remuneración completa de la semana, si el trabajador faltare injustificadamente una jornada o media jornada de trabajo, según sea el caso.*

TERCERA: PLAZO.- El presente Contrato tiene la vigencia de **TIEMPO INDEFINIDO** contados a partir del 01 de agosto del 2009, en caso de terminación del contrato se procederá conforme al Código del Trabajo; Reglamento Interno y demás normas pertinentes.

CUARTA: JORNADAS.- El trabajador, se obliga a laborar jornadas de trabajo, las máximas diaria y semanal, de conformidad con la Ley, en los turnos y dentro de los horarios establecidos por La Empleadora, pudiendo éste hacer reajustes o cambios de horarios, de estimarlo conveniente. La jornada diaria podrá dividirse, así lo dispusieren las circunstancias, de acuerdo al Art. 57 del Código del Trabajo.

QUINTA: EXCLUSIVIDAD.- El Trabajador, se compromete a prestar sus servicios en forma exclusiva para La Empleadora, en la clase de trabajo acordado, para el cual declara tener los conocimientos y capacidades necesarias.

SEXTA: OBLIGACIONES.- Si por las exigencias del trabajo a realizarse o por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, fuere necesario que el empleado deba laborar sábados o domingos o en horas suplementarias que excedan la jornada máxima diaria, las partes aceptan someterse a lo dispuesto en los Arts. 52 y 55 del Código del Trabajo. Para los efectos de esta cláusula se tomará en cuenta si las funciones que deba cumplir el trabajador son de confianza o dirección según el Art. 58 del mismo código. la Ley

SÉPTIMA: CONSENTIMIENTO.- El trabajador dá expresamente su consentimiento para los cambios de ocupación o de lugar de trabajo que dispusiere el empleador, siempre y cuando tales cambios no impliquen disminución de remuneración o categoría.

OCTAVA: INCORPORACIÓN DISPOSICIONES LEGALES.- En todo lo que estuviere previsto en el presente contrato, las partes declaran incorporadas las

disposiciones de la Ley de la materia, en especial las relativas al empleador y trabajador y las prohibiciones correspondientes.

NOVENA: CONTROVERSIAS, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- *Para caso de controversias en la aplicación del presente contrato de no solucionar de común acuerdo, se someterán a la decisión de los jueces competentes de la ciudad de Latacunga, para lo cual expresamente renuncian fuero y domicilio.*

Para constancia de lo cual, las partes firman en este contrato en tres ejemplares de igual contenido y valor.

Latacunga 1 de agosto del 2009

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo
ELEPCO S.A.

Sr. Byron Germánico Tovar Villacís
El Trabajador
C.I. 050135708-1

Lic. Ivonne Navas Sánchez
Inspectora del Trabajo

CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO FIJO

COMPARECIENTES: *Por una parte, la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. ELEPCOSA, a quien y para los efectos del presente contrato se le denominará LA EMPLEADORA, legalmente representada por el Dr. Edgar Jiménez Sarzosa, en su calidad de Presidente Ejecutivo; y, por otra el Sr. DARWIN ERNESTO BOLAÑOS MÉNDEZ, con cédula de ciudadanía No. 100210326-3, a quien y para los efectos del presente contrato se le denominará EL EMPLEADO, las partes por los derechos que representa el primero y por los suyos propios el segundo celebran el presente contrato de trabajo, de acuerdo a las cláusulas siguientes y las disposiciones legales vigentes establecidas en el Código del Trabajo:*

PRIMERA: OBJETO.- *La empleadora, para el desarrollo de las tareas propias de su actividad, contrata los servicios lícitos y personales del Sr. Darwin Ernesto Bolaños Méndez, en calidad de **Auxiliar Administrativo, en la Unidad de Atención al Cliente, perteneciente a la Dirección Comercial de ELEPCO S.A.** que los desempeñara de conformidad con la Ley, Reglamento Interno, disposiciones generales, órdenes e instrucciones que impartan sus superiores.*

SEGUNDA: REMUNERACIÓN.- *La Empleadora pagará al empleado por la prestación de sus servicios la remuneración mensual unificada de **DOSCIENTOS OCHENTA DÓLARES MENSUALES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD.280,00)**, y los beneficios de Ley con cargo a la partida presupuestaria N°*

de esta suma se harán los descuentos que correspondan a los aportes personales del empleado para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, retenciones de impuestos a la renta, en caso de haberlos, los ordenados por el Juez o autoridad competente y los demás determinados por la Ley. La Empleadora pagará además las determinadas remuneraciones adicionales. En caso de pago por jornal se estará a lo dispuesto en el Art. 54 del Código del Trabajo; esto es a la pérdida de la remuneración completa de la semana, si el trabajador faltare injustificadamente una jornada o media jornada de trabajo, según sea el caso.

TERCERA: PLAZO.- *El presente Contrato tiene la vigencia de DOS AÑOS (24 MESES) contados a partir del 05 de agosto del 2009, en caso de terminación del contrato se procederá conforme al Código del Trabajo; Reglamento Interno y demás normas pertinentes. En este caso, La Empleadora deberá notificar a la otra su voluntad de darlo por terminado con treinta días de anticipación, en conformidad con los Arts. 184 y 621 del Código de Trabajo.*

CUARTA: JORNADAS.- *El Empleado, se obliga a laborar jornadas de trabajo, las máximas diaria y semanal, de conformidad con la Ley, en los turnos y dentro de los horarios establecidos por La Empleadora, pudiendo éste hacer reajustes o cambios de horarios, de estimarlo conveniente. La jornada diaria podrá dividirse, así lo dispusieren las circunstancias, de acuerdo al Art. 57 del Código de Trabajo.*

QUINTA: EXCLUSIVIDAD.- *El Empleado se compromete a prestar sus servicios en forma exclusiva para La Empleadora, en la clase de trabajo acordado, para el cual declara tener los conocimientos y capacidades necesarias.*

SEXTA: OBLIGACIONES.- *Si por las exigencias del trabajo a realizarse o por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, fuere necesario que el Empleado deba laborar sábados o domingos o en horas suplementarias que excedan la jornada máxima diaria, las partes aceptan someterse a lo dispuesto en los Arts. 52 y 55 del Código del Trabajo. Para los efectos de esta cláusula se tomará en cuenta si las funciones que deba cumplir el trabajador son de confianza o dirección según el Art. 58 del mismo Código.*

SÉPTIMA: CONSENTIMIENTO.- *El Empleado da expresamente su consentimiento para los cambios de ocupación o de lugar de trabajo que dispusiere el empleador, siempre y cuando tales cambios no impliquen disminución de remuneración o categoría.*

OCTAVA: INCORPORACIÓN DISPOSICIONES LEGALES.- En todo lo que estuviere previsto en el presente contrato, las partes declaran incorporadas las disposiciones de la Ley de la materia, en especial las relativas al Empleador y Trabajador y las prohibiciones correspondientes.

NOVENA: CONTROVERSIAS, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Para caso de controversias en la aplicación del presente contrato las partes de no solucionar de común acuerdo, se someterán a la decisión de los Jueces competentes de la ciudad de Latacunga, para lo cual expresamente renuncian fuero y domicilio.

Para constancia de lo cual, las partes firman este contrato en tres ejemplares de igual contenido y valor.

Latacunga, 05 de agosto del 2009.

Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo
ELEPCO S.A.

Sr. Darwin Ernesto Bolaños Méndez
El Empleador
C.I. 100210326-3

Lic. Ivonne Navas Sánchez
Inspectora del Trabajo

CONTRATO Nro.

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE ODONTOLOGÍA, ENTRE ELEPCO S.A. Y LA DRA. RUTH VISCARRA NARANJO.

COMPARECIENTES: *Por una parte la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., representada por el Dr. Edgar Jiménez Sarzosa, en su calidad de Presidente Ejecutivo y por tanto su representante legal; y, por otra, la Dra. Ruth Viscarra Naranjo, Odontóloga; quienes por los derechos que representa el primero y por los suyos propios la segunda, convienen en celebrar el presente contrato al tenor de las cláusulas que siguen:*

PRIMERA: ANTECEDENTES.- *Presidencia Ejecutiva, según sumilla en el oficio s/n de fecha 05 de diciembre del 2007, dispone a Asesoría Jurídica las elaboraciones del presente contrato, sobre la base de los antecedentes constantes en el contrato anterior, para lo cual se cuenta con el informe de disponibilidad presupuestaria No. 458.*

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO.- *El presente contrato tiene por objeto la prestación de servicios profesionales de odontología por parte de la Dra. Ruth Viscarra Naranjo, a empleados y trabajadores de ELEPCO S.A., con el siguiente listado de acciones y sus costos totales determinándose que el 60% corresponde a materiales y uso de equipo.*

ACCION	V.TOTAL	60% MATERIALES
<i>Exodoncia</i>	8,00	4,80
<i>Curetaje alveolar</i>	8,00	4,80

<i>Resina fotocurado simple</i>	<i>10,00</i>	<i>6,00</i>
<i>Resina fotocurado completa</i>	<i>14,00</i>	<i>8,40</i>
<i>Resina fotocurado compleja</i>	<i>18,00</i>	<i>10,80</i>
<i>Restauración de ángulo c/resina fotocurado</i>	<i>20,00</i>	<i>12,00</i>
<i>Carillas de resina de fotocurado</i>	<i>25,00</i>	<i>15,00</i>
<i>Restauración simple de amalgama</i>	<i>8,00</i>	<i>4,80</i>
<i>Restauración compuesta de amalgama</i>	<i>10,00</i>	<i>6,00</i>
<i>Restauración compleja de amalgama</i>	<i>12,00</i>	<i>7,20</i>
<i>Endodoncia</i>	<i>25,00</i>	<i>15,00</i>
<i>Profilaxis + aplicación de gel</i>	<i>18,00</i>	<i>10,80</i>
<i>Desensibilización a nivel de cuello</i>	<i>4,00</i>	<i>2,40</i>
<i>Sellantes</i>	<i>8,00</i>	<i>4,80</i>
<i>Obturaciones provisionales</i>	<i>5,00</i>	<i>3,00</i>
<i>Rayos x Periapical</i>	<i>10,00</i>	<i>6,00</i>

TERCERA: VALOR Y FORMA DE PAGO.- *ELEPCO S.A. se compromete a pagar por concepto de honorarios la suma de **CIEN DÓLARES** mensuales sin incluir IVA. Adicionalmente ELEPCO S.A. reconocerá los valores por conceptos de equipos y materiales, descritos en la cláusula anterior, debidamente justificado y aprobado por la Dirección de Relaciones Industriales.*

CUARTA: GARANTÍA.- *Para garantizar el fiel cumplimiento del presente contrato la Dra. Ruth Viscarra Naranjo, suscribe una letra de cambio por el 10% del monto total del contrato esto es por la cantidad de US. 134,40, la misma que será devuelta a la finalización del presente contrato, cumplido a plena satisfacción de la Empresa.*

QUINTA: REQUISITOS.- *Para la atención de los trabajadores y empleados de la Empresa, el Profesional requerirá en cada caso la autorización*

correspondiente, que se tramitará en ELEPCO S.A. de conformidad con el reglamento vigente para la prestación de servicio dental, el que, de igual forma se compromete a acatarlo y cumplirlo la Dra. Ruth Viscarra Naranjo, incorporándose sus normas como parte de éste contrato. La cita para la atención odontológica será establecida previamente a través de Servicio Social.

SEXTA: PLAZO.- *El plazo de duración del presente contrato es de UN AÑO, contado a partir del 01 de Noviembre del 2007, el mismo que puede renovarse, de mutuo acuerdo entre las partes. Además ELEPCO S.A. se reserva el derecho de dar por terminado el presente contrato antes del plazo convenido, si los servicios no están a plena satisfacción de ELEPCO S.A., para lo cual bastará una notificación suscrita por el Señor Presidente de ELEPCO S.A.*

SÉPTIMA: OBLIGACIONES.- *La Empresa no contrae ningún tipo de obligaciones de carácter laboral con la Dra. Ruth Viscarra Naranjo, por tratarse de un contrato civil de prestación de servicios profesionales. Ni asume ningún tipo de riesgo por el deterioro, daño, pérdida o sustracción de los equipos y materiales de consultorio de la profesional y de los que utilice en la atención al personal de ELEPCO S.A.*

OCTAVA: ATENCIÓN.- *Es obligación de la profesional odontóloga proporcionar la mejor atención y utilizar los materiales más adecuados para el personal de ELEPCO S.A., en el horario establecido por la odontóloga que consta en la propuesta que forma parte del presente contrato.*

NOVENA: EXTENSIÓN.- *La atención odontológica se hace extensiva a los familiares que dependen del trabajador y/o empleado. El costo de los materiales correrá a cargo del trabajador y/o empleado.*

DÉCIMA: DIVERGENCIAS.- *En caso de divergencia provenientes de la aplicación del presente contrato que no puedan solucionarse de mutuo acuerdo entre las partes, éstas se someterán al trámite verbal sumario ante los Señores Jueces competentes de la ciudad de Latacunga.*

Para constancia de lo estipulado en este contrato, los comparecientes firman en unidad de acto en la ciudad de la ciudad de Latacunga

Por ELEPCO S.A.

*Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo*

*Dra. Ruth Viscarra Naranjo
Odontóloga*

CONTRATO Nro.

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE ODONTOLOGÍA, ENTRE ELEPCO S.A. Y EL DR. WASHINGTON MOSCOSO URIBE.

COMPARECIENTES: *Por una parte la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., representada por el Dr. Edgar Jiménez Sarzosa, en su calidad de Presidente Ejecutivo y por tanto su representante legal; y, por otra, el Dr. Washington Moscoso Uribe, Odontólogo; quienes por los derechos que representa el primero y por los suyos propios el segundo, convienen en celebrar el presente contrato al tenor de las cláusulas que siguen:*

PRIMERA: ANTECEDENTES.- *ELEPCO S.A. con la finalidad de dar cumplimiento al contrato colectivo vigente y al Código del Trabajo, dispone de servicio médico y odontológico externo para atención a sus empleados y trabajadores, por lo que Presidencia Ejecutiva según sumilla expuesta en el trámite No. 4273, hoja de ruta No. 1724, dispone a Asesoría Jurídica la elaboración del presente contrato.*

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO.- *El presente contrato tiene por objeto la prestación de servicios profesionales de odontología por parte del Dr. Washington Moscoso, a empleados y trabajadores de ELEPCO S.A., con el siguiente listado de acciones y sus costos totales determinándose que el 60% corresponde a materiales y uso de equipo.*

ACCIÓN	60% MATERIALES
<i>Exodoncia</i>	<i>4,80</i>
<i>Curetaje alveolar</i>	<i>4,80</i>
<i>Resina fotocurado simple</i>	<i>6,00</i>
<i>Resina fotocurado compuesta</i>	<i>8,00</i>
<i>Resina fotocurado compleja</i>	<i>10,80</i>
<i>Restauración de ángulo c/resina fotocurado</i>	<i>12,00</i>
<i>Carillas de resina de fotocurado</i>	<i>15,00</i>
<i>Restauración simple de amalgama</i>	<i>4,50</i>
<i>Restauración compuesta de amalgama</i>	<i>5,50</i>
<i>Restauración compleja de amalgama</i>	<i>7,00</i>
<i>Endodoncia</i>	<i>14,00</i>
<i>Tatrectomía (limpieza dental)</i>	<i>10,00</i>
<i>Tratamiento de sensibilidad a nivel de</i>	<i>4,00</i>

<i>cuello</i>	
<i>Restauración de fosas y fisuras (sellantes)</i>	<i>5,00</i>
<i>Carillas de resina de fotocurado</i>	<i>16,00</i>
<i>Rayos X Panorámica</i>	<i>8,00</i>
<i>Rayos X Peri apical</i>	<i>4,00</i>
<i>Endodoncia por cada raíz</i>	<i>14,00</i>

TERCERA: VALOR Y FORMA DE PAGO.- *ELEPCO S.A. se compromete a pagar por concepto de honorarios la suma de **CIEN DÓLARES** mensuales sin incluir IVA. Adicionalmente ELEPCO S.A. reconocerá los valores por conceptos de equipos y materiales, descritos en la cláusula anterior, debidamente justificado y aprobado por la Dirección de Relaciones Industriales.*

CUARTA: GARANTÍA.- *Para garantizar el fiel cumplimiento del presente contrato el Dr. Washington Moscoso, suscribe una letra de cambio por el 10% del monto total del contrato esto es por la cantidad de \$134,40, la misma que será devuelta a la finalización del presente contrato, cumplido a plena satisfacción de la Empresa.*

QUINTA: REQUISITOS.- *Para la atención de los trabajadores y empleados de la Empresa, el Profesional requerirá en cada caso la autorización correspondiente, que se tramitará en ELEPCO S.A. de conformidad con el reglamento vigente para la prestación de servicio dental, el que, de igual forma se compromete a acatarlo y cumplirlo el Dr. Washington Moscoso, incorporándose sus normas como parte de éste contrato. La cita para la atención odontológica será establecida previamente a través de Servicio Social.*

SEXTA: PLAZO.- *El plazo de duración del presente contrato es de UN AÑO, contados a partir del 1 de diciembre del 2007, el mismo que puede renovarse, de mutuo acuerdo entre las partes. Además ELEPCO S.A. se reserva el derecho de dar por terminado el presente contrato antes del plazo convenido, si los servicios no están a plena satisfacción de ELEPCO S.A., para lo cual bastará una notificación suscrita por el Señor Presidente de ELEPCO S.A.*

SÉPTIMA: OBLIGACIONES.- *La Empresa no contrae ningún tipo de obligaciones de carácter laboral con el Dr. Washington Moscoso, por tratarse de un contrato civil de prestación de servicios profesionales. Ni asume ningún tipo*

de riesgo por el deterioro, daño, pérdida o sustracción de los equipos y materiales de consultorio de la profesional y de los que utilice en la atención al personal de ELEPCO S.A.

OCTAVA: ATENCIÓN.- *Es obligación del profesional Odontólogo proporcionar la mejor atención y utilizar los materiales más adecuados para el personal de ELEPCO S.A., en el horario establecido por el Odontólogo que consta en la propuesta que forma parte del presente contrato.*

NOVENA: EXTENSIÓN.- *La atención odontológica se hace extensiva a los familiares que dependen del trabajador y/o empleado. El costo de los materiales correrá a cargo del trabajador y/o empleado.*

DÉCIMA: DIVERGENCIAS.- *En caso de divergencias provenientes de la aplicación del presente contrato que no puedan solucionarse de mutuo acuerdo entre las partes, éstas se someterán al trámite verbal sumario ante uno de los Señores Jueces competentes de la ciudad de Latacunga.*

Para constancia de lo estipulado en este contrato, los comparecientes firman en unidad de acto en la ciudad de la ciudad de Latacunga a los seis días del mes de diciembre del 2007.

*Dr. Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo*

*Dr. Washington Moscoso
Odontólogo
RUC:0501062533001*

XAN/rmc

ESQUEMA CONCEPTUAL

15

EL CONTRATO

Es el documento escrito en el que intervienen dos o más personas en calidad de contratista y contratado, que en forma libre y voluntaria adquieren recíprocas para dar, hacer o no hacer algo

Lo conforman:

1. Lugar y fecha
2. Contratantes
3. Calidad de los contratantes
4. Voluntad manifiesta
5. Enunciación contractual
6. Clausulas o condiciones
7. Tiempo
8. Cláusula penal
9. Firmas
10. Nombres
11. Número de cédula de ciudadanía

Puede ser

Médicos

Limpieza

De trabajo a
plazo fijo

De
vehículos

De inmuebles

Seguridad

LA RENUNCIA

Es el documento escrito a través del cual una persona que desempeña específicas funciones en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., en forma consciente, libre y voluntaria; expresa el deseo de concluir su relación laboral.

CLASIFICACIÓN

Depende del espacio administrativo o de trabajo que desempeñe el renunciante. En consideración al contenido del documento, la renuncia se clasifica en renuncia simple y renuncia irrevocable.

RENUNCIA SIMPLE

Es el documento a través del cual una persona expresa el deseo de separarse de sus funciones, pudiendo éste ser reconsiderado por el renunciante a pedido expreso del destinatario (generalmente jefe inmediato) o de otra instancia (asamblea, junta, consejo, entre otras).

RENUNCIA IRREVOCABLE

Es aquella a través de la cual el renunciante manifiesta su deseo de separarse de sus funciones específicas y lo hace expresando en el documento el carácter de **irrevocable**; esta no tiene otra alternativa que ser aceptada por el destinatario o por la instancia que deba resolver sobre su contenido; no tiene opción a ser reconsiderada por ninguna persona o personas; ni por el renunciante.

ASPECTOS QUE LA CONFORMAN

- 1. *Lugar y fecha***
- 2. *Dignidad general***
- 3. *Nombre del destinatario***
- 4. *Función Administrativa***
- 5. *Destino***
- 6. *Vocativo***
- 7. *Texto o cuerpo***
- 8. *Párrafo de cortesía***
- 9. *Término de atención***
- 10. *Firma***
- 11. *Nombre del renunciante***
- 12. *Función administrativa o laboral***
- 13. *Iniciales de responsabilidad***

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DE LA RENUNCIA

Los trece aspectos de la renuncia son coincidentes con los de documentos anteriores, por tanto se tomará en cuenta los detalles precisados para cada uno de estos.

(Modelo)

Latacunga junio 16, 2009

4 espacios

Doctor

Edgar Jiménez Sarzosa

Presidente Ejecutivo

Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

Presente

3 espacios

De mi consideración:

2 espacios

Después de haber laborado en la empresa de su acertada dirección durante diez años ininterrumpidamente, me veo en la necesidad de **renunciar irrevocablemente** a las funciones de **CONTADOR GENERAL**, cargo en el que demostré entusiasmo y conocimientos profesionales.

Mi renuncia obedece a razones de mejora salarial, pues a partir del mes de agosto, pasaré a prestar mis servicios en "APPLE DEL ECUADOR" en calidad de supervisor financiero.

Considero es mi responsabilidad, hacer conocer a usted con la debida antelación mi próximo retiro de la empresa acertadamente dirigida por usted.

Auguro a la empresa, todo éxito en los próximos años, lo que significará para mí; satisfacción profunda.

4 espacios

Atentamente,

4 espacios

Dr. José Rivera Costales

Contador General

JR/.

*LA RENUNCIA
(Modelo)*

Latacunga 16, 2009

4 espacios

*Doctor
Edgar Jiménez Sarzosa
Presidente Ejecutivo
Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.
Presente*

3 espacios

De mi consideración:

2 espacios

Por medio del presente, me dirijo ante usted, para presentarle mi renuncia al cargo de Auxiliar Electricista, cargo en he venido desempeñando en la Unidad de cartera y Agencias, perteneciente a la Dirección Financiera.

Dejo constancia de mi agradecimiento por la oportunidad brindada.

4 espacios

Atentamente,

4 espacios

*Ricardo Pérez Gómez
C.I. 050156894-9*

RP/.

ESQUEMA CONCEPTUAL

16

LA RENUNCIA

Es el documento escrito a través del cual una persona que desempeña específicas funciones en la ELEPCO S.A., en forma consciente, libre y voluntaria, expresa el deseo de concluir su relación laboral.

Consta de:

1. *Lugar y fecha*
2. *Dignidad general*
3. *Nombre del destinatario*
4. *Función Administrativa*
5. *Destino*
6. *Vocativo*
7. *Texto o cuerpo*
8. *Párrafo de cortesía*
9. *Término de atención*
10. *Firma*
11. *Nombre del renunciante*
12. *Función administrativa o laboral*
13. *Iniciales de responsabilidad*

Se clasifica:

POR EL ORDEN

Pública

Privada

POR EL CONTENIDO

Simple

Irrevocable


EL SOBRE DE LA CARTA

En la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi, se utilizan sobres, que sirve de cubierta para la entrega de documentos, específicamente oficios; que son los que se tramitan a nivel externo de la Institución.

Los sobres deberán ser de la misma calidad que el papel membretado. Al mismo se le aplica las reglas de la correspondencia.

El sobre debe ser escrito con limpieza, orden o estética, además deberá llevar el nombre del remitente, el cual generalmente irá impreso en el extremo superior izquierdo. Para efectos de la correspondencia el redactor debe indicar en el mismo:

- a. El nombre del destinatario
- b. Sus señas o indicio
- c. La dirección de la persona que envía la carta

 ELEPCO <small>Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.</small>	Doctor Edgar Jiménez Marqués de Maenza 5-44 Casilla A-24-68 Latacunga - Ecuador
	Ingeniero Guillermo Campos Delgado Jefe de Recursos Humanos de la SENRES Av. Amazonas 21-15 y Colón Quito Ecuador

Para dar mejor estética y presentación al sobre, se debe escribir todas sus indicaciones desde donde termina el logotipo de la Empresa, ubicándose en el extremo izquierdo del sobre, colocando cada una de las indicaciones debajo de la anterior y tratando de ocupar un máximo de tres o cuatro líneas.

En el sobre, las líneas y dirección se escriben en la misma forma como se escriben en la carta, es decir, si la carta se ha escrito a espacio sencillo, la dirección se escribe en forma compacta.

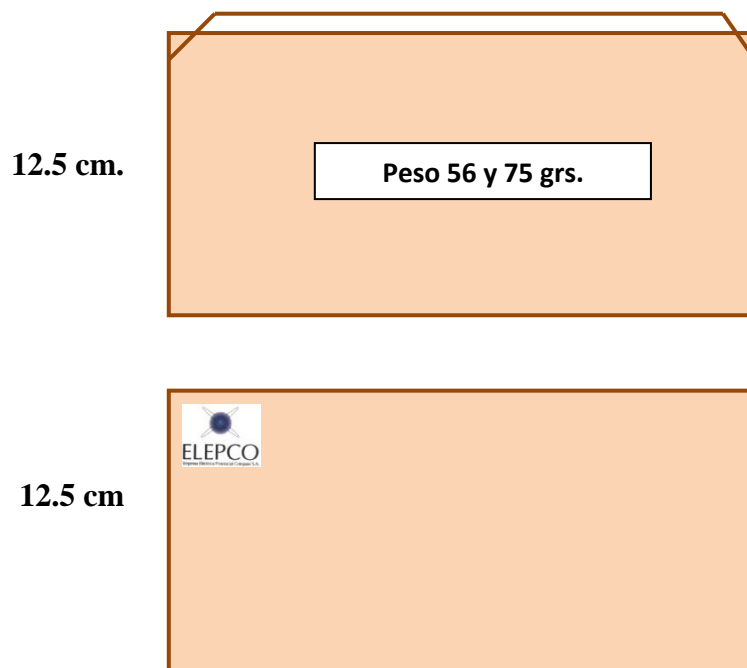
CLASES DE SOBRES

En la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi, se utiliza diferentes tipos de sobres, de acuerdo a las necesidades y circunstancias, entre los cuales tenemos.

- a) Tamaño Oficial o Diplomático
- b) Tamaño Cuadrado o Social
- c) Tamaño Semicuadrado
- d) Tipo Ventanilla
- e) Tipo Manila

SOBRE OFICIAL O DIPLOMÁTICO

La ELEPCO S.A. utiliza este tipo de sobres para enviar las comunicaciones de carácter oficial, lleva como en el ejemplo anterior el membrete de la Institución, Sus dimensiones aproximadas son: 24.5 cm. * 11.5 cm. y su peso de 56 y 75 gramos.



SOBRE DE MANILA

Estos sobres se emplean para enviar documentos con mayor volumen de hojas y se los encuentra en diferentes tamaños de acuerdo a las dimensiones de las hojas que se encuentran en el mercado ej. A4 (210 * 297mm.)

CÓMO DOBLAR E INSERTAR CORRESPONDENCIA

Tomando en referencia el tamaño del sobre que se va utilizar debe doblarse el pliego de la carta. A continuación veremos los casos más corrientes:

DOBLADO DE PAPEL PARA SOBRE OFICIAL

Para introducir el papel en este tipo de sobre, se debe tomar el borde inferior del pliego y llevar hasta medio centímetro antes de doblar la mitad, puesto que, esta

facilita abrir y leer inmediatamente, sin necesidad de dar la vuelta. Luego de doblar en la forma explicada anteriormente, dóblese nuevamente en tres partes no es necesario que sea del mismo tamaño, de esta manera la carta está lista para introducir en el sobre. En el gráfico se puede observar la figura 1 que representa el pliego de la carta. Llévase el extremo CD hasta la línea de puntos AB y se obtiene la figura 2, doblando las secciones E contra F y G, de la figura 3, obtenemos la carta correctamente doblada.

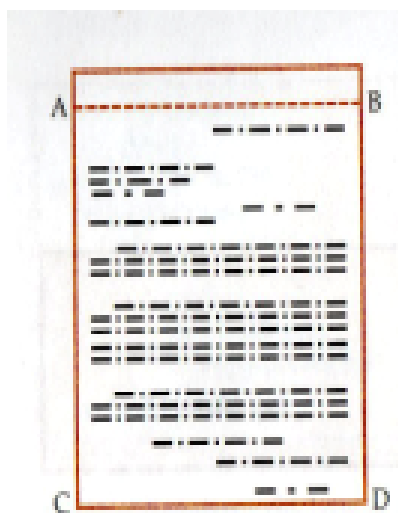


Figura 1



Figura 2



Figura 3

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Finalizada el proceso de investigación, se obtuvo las siguientes conclusiones y recomendaciones

CONCLUSIONES

- La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi Sociedad Anónima, es un monopolio dedicado a proveer potencia y energía eléctrica a los sectores residencial, comercial e industrial de la provincia de Cotopaxi en forma suficiente, confiable y al precio justo, de tal manera que se atiende al desarrollo socio económico de la colectividad y de los sectores productivos de la provincia.
- El desarrollo profesional es un proceso de aprendizaje que implica la adquisición de nuevas habilidades, conceptos e inquietudes a fin de mejorar su actuación. La calidad de esta información puede tener una gran influencia en la productividad del empleado y su actitud ante el trabajo que desempeña.
- La aplicación de este proyecto, permitirá a la Empresa, contar siempre con un personal altamente entrenado y actualizado, capaz de responder positivamente a los cambios e innovaciones en un ambiente pluralista.
- El éxito de una organización, depende en definitiva, de que cuente con las personas adecuadas y que realicen el trabajo a ellas encomendadas con conocimientos correctos. Sus objetivos y estrategias al respecto, solo tienen sentido cuando disponen de personas con las capacidades para alcanzar su misión y en un futuro la visión.

- El hombre se presenta ante cualquier persona o institución a través de un escrito, que puede ser un amplio documento o simplemente un pequeño mensaje a través de una solicitud, esquela, memorando, oficio y hasta de una tarjeta de presentación.
- Si queremos convertirla en sentencia para otros y consejo para uno mismo, no debemos descuidar la preparación constante, sistemática y técnica en aspectos idiomáticos que conllevan a la superación y a la realidad de poder presentarnos ante los demás con una imagen respetable, con un mensaje oral y escrito claro y coherente.
- Por lo expuesto anteriormente, y de acuerdo a las encuestas realizadas, se determinó que, existe la necesidad imperante de que la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.; cuente con un Manual de Correspondencia Oficial que brinde facilidades al personal para la elaboración de correspondencia que se utiliza en las entidades públicas, específicamente.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere utilizar y emplear el presente trabajo de investigación, puesto que éste, contiene directrices, que permitirán a los funcionarios y trabajadores de ELEPCO S.A.; realizar en forma actualizada y técnica, los diferentes documentos que se utilizan en el trabajo diario, del quehacer empresarial.
- Se recomienda, desafiar al cambio; y poner en práctica conocimientos modernos, y separar un poco de tiempo, para conocer las nuevas técnicas de redacción oficial, con las que cuenta este Manual.

- La utilización del presente Manual de Correspondencia Oficial, permitirá, ahorrar tiempo, puesto que la vida moderna exige cada vez más agilidad en el trabajo, esto implica principalmente que, la elaboración de los documentos y su administración, funcionen.

- La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi, ya cuenta con un Manual de Formatos de correspondencia oficial, que llena las expectativas de la Institución y permitirá unificar conocimientos a nivel Empresarial; razón por la cual, se recomienda hacerlo parte de nuestro desempeño diario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía citada

EGÜEZ, Cepeda Isabel, Centro de Estudios y capacitación de la Cámara de Comercio de Latacunga, Secretariado Ejecutivo, nivel 1, Actualización y Tecnificación, año 2003, pág.4

10.2 Bibliografía consultada

ADA, Alma, Domine la Ortografía, Ed.ECA, México, 2000, 1era edición. 84pp.

ALMEIDA, M. MSc. La Secretaria y los nuevos desafíos en la oficina virtual, 1era edición, Editorial Dimaxi, año 2002, pág. 3

ALMEIDA, M. MSc. Redacción Comercial. Edición No. 1. Dimaxi. Quito-Ecuador, 2002, pág. 3

FORERO, María Teresa. Cómo escribir correctamente y sin errores, Técnicas de Comunicación escrita, Montevideo, Rep. Oriental del Uruguay, Latinbooks International S.A., 2006 Colección Saber más, editorial Concepto.

LADOLINIL 1993

MARÍN, Francisco R. en su libro Correspondencia Práctica 2, edición 2006, Textos Marín, en la página 10

MARÍN, Francisco R. en su libro Correspondencia Práctica 2, julio 8, 1993, Textos Marín, pág.89

RUEDA, Oscar, La educación comercial Venezolana, Editorial Cardenal. Técnicas de oficina 8vo grado. Silva Jesús A. Ediciones CO-BO.

RUIZ, Rodríguez (1995)

VACA, Pulido Juan, Redacción, Correspondencia, Documentación y Archivo, México, Editorial Continental, año 1985, pág. 8

10.3 Bibliografía electrónica

CABEZAS, Bolaños Esteban; [en línea]<http://www.monografias.com/trabajos7> (2005)

DE CONCCETA, Risi de Alzuru [en línea]

LENGUAJE.WIKIPEDIA,[http://\[enlínea\]wikipedia.org/wiki/lenguaje#introducc.7](http://[enlínea]wikipedia.org/wiki/lenguaje#introducc.7) 3.b3n W, la enciclopedia libre. Junio 25, (2008)

QUESLAREDACCION [en línea]. http://www/edition.org/p_229_ htm (2007)

LA ENCICLOPEDIA LIBRE [en línea] <http://es.wikipedia.org/wiki/> – W.Documento. Wikipedia, mayo 27, (2008)

DELL'ORDINE, José Luis [en línea] www.capitannemo.com.ar/comunicacion.htm. [en línea] Banfield Pcia. de Bs. As. dellordine@arnet.com.ar. noviembre 12, (2000).

LEÓN, Ricardo [en línea] www.elprisma.com/apuntes/administracióndempresas/técnicasdeoficina/default3.asp. / richimaster86@hotmail.com [en línea] Universidad Nacional Autónoma de México (2006).

LEÓN,Ricardo,[en línea]www.elprisma.com/apuntes/administracióndempresas/técnicasdeoficina/default3.asp. / richimaster86@hotmail.com/. Universidad A falta de un consenso, hay diversos autores, como ROS, Juan, LÓPEZ, Yepez José, BENET, Juan e IBAÑEZ Francisco

LEÓN,Ricardo[en línea]www.elprisma.com/apuntes/administracióndempresas/técnicasdeoficina/default3.asp.

DELL'ORDINE, José Luis [en línea] www.rppnet.com.ar/hiscomunicacion.htm [en línea] Banfield Pcia. de Bs. As. dellordine@arnet.com.ar. comunicaciones TM. (2008).

DELL'ORDINE, José Luis [en línea] www.rppnet.com.ar/hiscomunicacion.htm. [en línea] Banfield Pcia. de Bs. As. Agosto del 2001. dellordine@arnet.com.ar.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.**

Un manual de formatos de correspondencia oficial, permite tener directrices para la elaboración de documentos que se utilizan en la correspondencia del sector público, a saber, memorandos, oficios, cartas, renunciaciones, actas, acuerdos entre otros.

El objetivo de la misma, es recopilar información, para determinar, la necesidad que tiene la ELEPCO S.A. de contar con éste manual.

Por favor, sírvase responder las siguientes preguntas, ubicando un visto (V) o una (X) dentro del paréntesis.

CUESTIONARIO

1) ¿Estima usted, que es beneficioso para la imagen corporativa de la Institución, tener un manual de formatos de correspondencia oficial?

SI ()

NO ()

2) ¿Considera usted que se mejorará la gestión administrativa de la Institución, con la elaboración de un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial?

SI ()

NO ()

3) ¿Piensa usted que se brindará un mejor servicio al cliente, con nuevas directrices que ayuden en la elaboración de formatos de correspondencia oficial?

SI ()

NO ()

4) ¿Considera usted que es importante el cambio?

SI ()

NO ()

5) ¿En el cargo que desempeña, dispone de un manual de formatos de correspondencia oficial?

SI ()

NO ()

6) ¿Piensa usted que se debe elaborar un Manual de Formatos de Correspondencia Oficial en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

SI ()

NO ()

7) ¿Hay una normativa de formatos de redacción oficial en la Empresa?

SI ()

NO ()

8) ¿Ha creado por necesidad formatos para la elaboración de correspondencia?

SI ()

NO ()

9) Cuando desconoce la manera de redactar correctamente correspondencia oficial, ¿investiga?

SI ()

NO ()

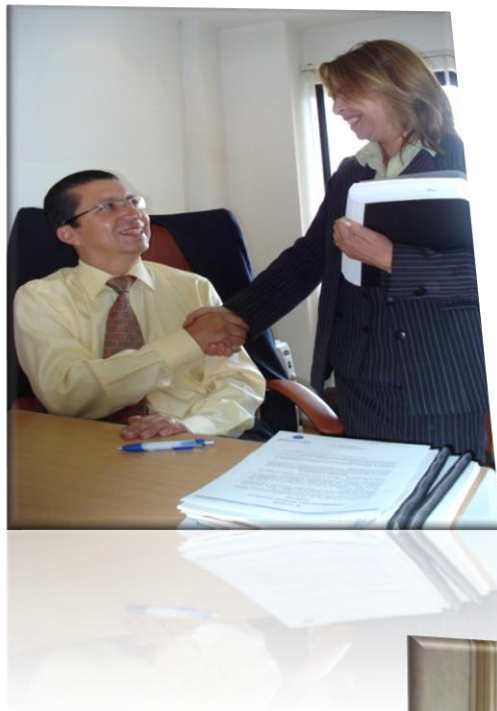
10) ¿Comparte sus nuevas técnicas de redacción oficial con sus compañeras?

SI ()

NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PRESIDENCIA EJECUTIVA





**DIRECC
IÓN DE
RELACI
ONE
S**



INDUSTRIALES

PERSONAL ADMINISTRATIVO







GRÁFICO No. 1

Laguna Piscacocha



GRÁFICO No. 2

Laguna Salayambo



GRÁFICO No. 3

Laguna Yanacocha



GRÁFICO No. 4

Laguna Chaloacocha



GRÁFICO No. 5

**Tanque de presión Central
Catazacón**



GRÁFICO No. 6

Tanque de presión. Central Illuchi 2



GRÁFICO No. 7

Proyecto Rayo Filo

Rayo Filo: Constituye parte del plan maestro para la ampliación de la generación de las Centrales de Illuchi.

➤ **Objetivo del proyecto:**

Regular los caudales del agua en la cuenca alta de Rayo Filo.

➤ **Inicia proyecto:**

Quebrada la Esperanza (cota 3.875,55 m.) Proyecto inicial



GRÁFICO No. 8

Rayo Filo



GRÁFICO No. 9



