



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

TEMA:

“ESTUDIO DE LA INCIDENCIA EN COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CORRESPONDENCIA SOCIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO”

Proyecto de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado
Ejecutivo en Español

AUTORA:

Cabezas Velastegui Jenny Patricia

DIRECTOR:

Msc. Encalada Canacúan Richard Adán

Ibarra, 2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|-----------------------------|-----------|--|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | DE | 172453678-2 | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Y | CABEZAS VELASTEGUI JENNY PATRICIA | |
| DIRECCIÓN: | | TABACUNDO, PARROQUIA TOCACHI | |
| EMAIL: | | jenny.cabezas23@gmail.com | |
| TELÉFONO FIJO: | 02189005 | TELÉFONO MÓVIL: | 0991241683 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|--------------------------------|---|
| TÍTULO: | “ESTUDIO DE LA INCIDENCIA EN COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CORRESPONDENCIA SOCIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO” |
| AUTOR: | CABEZAS VELASTEGUI JENNY PATRICIA |
| FECHA: | 23-07-2019 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | Licenciatura en Secretariado en Español |
| ASESOR /DIRECTOR: | Msc. Richard Encalada |

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23 días del mes de Julio de 2019

AUTORA

Cabezas Velastegui Jenny Patricia



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

Luego de haber sido designado por Honorable consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra en calidad de tutor del trabajo de investigación titulado: **“ESTUDIO DE LA INCIDENCIA EN COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CORRESPONDENCIA SOCIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO”** de autoría de la estudiante y ahora egresada: **CABEZAS VELASTEGUI JENNY PATRICIA**, previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, certifico que una vez revisada la información y hechas las correcciones solicitadas, la investigación es apta para ser sometida a la evaluación del tribunal que se designe en su momento. Es todo cuanto puedo certificar por ser justo y legal.

Atentamente,

MSc. Richard Encalada Canacuán

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Por medio de la presente **CERTIFICAMOS** que el Trabajo de Grado de autoría de la señorita Jenny Patricia Cabezas Velastegui, ha sido revisado y corregido, por lo que se autoriza realizar el **EMPASTADO RESPECTIVO**, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en español.

Para constancia firman

MSc. Richard Encalada
DIRECTOR

MSc. Pablo Tapia
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MSc. Julia Chilingua
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MSc. Consuelo Andrade
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Cabezas Velastegui Jenny Patricia, con cédula N° 172453678-2, declaro bajo juramento que el trabajo de investigación **“ESTUDIO DE LA INCIDENCIA EN COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CORRESPONDENCIA SOCIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO”** aquí descrito, es de mi autoría y que éste, no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual del Ecuador art. 4,5 y 6. En mi calidad de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, julio de 2019.

Cabezas Velastegui Jenny Patricia

C.I: 172453678-2

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por brindarme la dicha de la vida dándome fuerzas y no permitir que desmaye, lo cual me permite llegar a este momento tan importante de mi vida.

A mis padres que estuvieron incondicionalmente junto a mí en todas las etapas de mi vida, con su apoyo, consejos y amor que me brindaron día a día, siendo un pilar fundamental durante este largo camino para no rendirme y poder alcanzar uno de mis más preciados objetivos, gracias a ellos, pude llegar a cumplir una meta de mi vida.

De igual forma dedico este trabajo a mi familia y amigos que me apoyaron y respaldaron siempre para seguir adelante y no decaer, por demostrarme siempre su cariño por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

Jenny Patricia Cabezas Velastegui

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres por darme la oportunidad de cursar una carrera profesional, por la confianza que depositaron y por todo su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

Gracias a todos los docentes y autoridades de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, la cual nos abrió sus puertas para poder materializar nuestro sueño más anhelado, por haber contribuido a mi formación académica y a superarme cada día, para forjarnos como profesionales de calidad y a la vez formar nuestro carácter ante la vida diaria, con valores profesionales.

Agradezco a mi tutor, quien me guió en el desarrollo del presente tema para llegar a obtener un trabajo de investigación de calidad.

A mis compañeros y amigos con quienes compartimos gratos e inolvidables momentos durante nuestra carrera universitaria.

Jenny Patricia Cabezas Velastegui

RESUMEN

En la sociedad que vivimos la comunicación es imprescindible en las relaciones interpersonales entre los servidores públicos de la institución, para entenderse y comunicarse de manera clara y precisa. La comunicación debe ser efectiva, coordinada y elocuente.

La comunicación desde el principio de los tiempos fue el motor principal de la sociedad al momento de interactuar entre ellos porque solo una comunicación responsable y adecuada podrá generar un ambiente de trabajo estable entre servidores públicos. Las buenas relaciones interpersonales son esenciales en el ámbito laboral, puesto que intercambian diversas opiniones entre los servidores públicos; y eso ayudará a mantener un ambiente sano generado por todos los que se encuentran dentro del área laboral.

La correspondencia social es una forma de comunicación escrita en la institución, se utiliza desde su creación y su manejo debe ser correcto y responsable así los documentos que se envíen o recepan tienen el valor y la legalidad correspondiente según sea el caso la documentación tiene un peso significativo en el ámbito del servicio público y es preciso cuidarlos.

Palabras claves

COMUNICACIÓN EFECTIVA, RELACIÓN INTERPERSONAL, CORRESPONDENCIA SOCIAL

ABSTRACT

In the society communication is essential because in this way interpersonal relationships are given among the public servants of the institution in order to understand and communicate correctly conveying clear and precise information; communication should be effective, coordinated and eloquent.

Communication has been the society main engine at the time of communicating between employers because only a responsible and appropriate communication can generate a stable work environment. Good interpersonal relationships are essential in the workplace since they exchange different opinions among colleagues to maintain a healthy environment generated by all people immersed in all of the work areas.

Social correspondence is a form of communication within the institution, which is used since the institution was created, it must be done in a correct and effective way so the documents that are sent or received have the value and the legality according to each case; documentation has a significant importance in the field of public service and it is necessary to take care of them.

KEY WORDS

EFFECTIVE COMMUNICATION, INTERPERSONAL RELATIONSHIP, SOCIAL
CORRESPONDENCE

Victor Pacheco
R



ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN..... | II |
| ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO | III |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA..... | V |
| 1 MARCO TEÓRICO..... | 1 |
| 1.1 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA | 1 |
| 1.1.1 Teoría del conocimiento | 1 |
| 1.1.2 Teoría del funcionalismo | 1 |
| 1.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL | 2 |
| 1.3 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA | 3 |
| 1.4 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA | 3 |
| 1.5 COMUNICACIÓN EFECTIVA | 4 |
| 1.5.1 La comunicación..... | 4 |
| 1.5.2 Importancia de los medios de comunicación..... | 5 |
| 1.5.3 Función estratégica de la comunicación | 5 |
| 1.5.4 La comunicación en la actualidad | 5 |
| 1.5.5 Comunicación en las instituciones públicas | 6 |
| 1.5.6 Elementos de la comunicación. | 6 |
| 1.5.7 Tipos de comunicación | 8 |
| 1.5.8 Comunicación formal | 9 |
| 1.5.9 Comunicación asertiva | 10 |
| 1.5.10 Comunicación organizacional | 10 |

| | | |
|--------------------------|---|----|
| 1.5.11 | Comunicación institucional | 10 |
| 1.5.12 | La comunicación interna | 11 |
| 1.5.13 | Trabajo en equipo | 12 |
| 1.5.14 | Comunicación externa | 12 |
| 1.5.15 | Comunicación en las empresas públicas | 13 |
| 1.5.16 | Importancia de la comunicación en la empresa..... | 13 |
| 1.5.17 | La empresa y su entorno | 14 |
| 1.6 | CORRESPONDENCIA SOCIAL | 14 |
| <input type="checkbox"/> | Correspondencia | 15 |
| <input type="checkbox"/> | Correspondencia interna | 15 |
| <input type="checkbox"/> | Correspondencia externa | 15 |
| 1.6.1 | Importancia de la correspondencia | 15 |
| 1.6.2 | Documentos | 16 |
| 1.6.3 | Formato electrónico | 16 |
| 1.6.4 | Valoración de documentos | 16 |
| 1.6.5 | Gestión documental | 17 |
| 1.6.6 | Tipos de documentos | 17 |
| 1.6.7 | Importancia de la correspondencia en las relaciones interpersonales | 19 |
| 1.6.8 | Documentación | 19 |
| 2 | METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN | 20 |
| 2.1 | TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 20 |
| 2.1.1 | Investigación Documental | 20 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.1.2 | Investigación de campo | 20 |
| 2.1.3 | Investigación Descriptiva | 20 |
| 2.1.4 | Investigación propositiva..... | 20 |
| 2.2 | MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN | 21 |
| 2.2.1 | Método inductivo..... | 21 |
| 2.2.2 | Método analítico | 21 |
| 2.2.3 | Método deductivo | 21 |
| 2.2.4 | Método estadístico..... | 21 |
| 2.3 | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN | 22 |
| 2.3.1 | Encuesta..... | 22 |
| 2.3.2 | Entrevista | 22 |
| 2.3.3 | Ficha de observación | 22 |
| 2.4 | MATRIZ DE RELACIÓN | 23 |
| 2.4.1 | Cuadro 1.- matriz de relación | 23 |
| 2.4.2 | POBLACIÓN | 24 |
| 3 | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 25 |
| 3.1 | Encuestas | 25 |
| 3.2 | Entrevista | 29 |
| 3.3 | Ficha de observación | 33 |
| 4 | PROPUESTA..... | 35 |
| 4.1 | Nombre de la propuesta | 35 |
| 4.2 | Justificación | 35 |
| 4.3 | Objetivos de la propuesta | 36 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.3.1 | Objetivo general | 36 |
| 4.3.2 | Objetivos específicos | 36 |
| 4.4 | Ubicación sectorial | 36 |
| 4.5 | Taller N° 1.- Comunicación interpersonal..... | 42 |
| 4.6 | Taller N° 2.- El saludo..... | 43 |
| 4.7 | Taller N° 3.- Comunicación asertiva | 44 |
| 4.8 | Taller N° 4.- Escuchar con atención..... | 45 |
| 4.9 | Taller N° 5.- Conocer al personal y sus necesidades..... | 46 |
| 4.10 | Taller N° 6.- Fomentar actividades fuera de la oficina | 47 |
| 4.11 | Taller N° 7.- Comunicación interna | 48 |
| 4.12 | Taller N° 9.- Comunicación externa..... | 49 |
| 4.13 | Taller N° 8.- Trabajo en equipo..... | 50 |
| 4.14 | Taller N° 10.- Evaluación del clima laboral | 51 |
| 4.15 | Taller N° 1.- Correspondencia social | 53 |
| 4.16 | Taller N° 2.- Importancia de la correspondencia..... | 54 |
| 4.17 | Taller N° 3.- Correspondencia interna..... | 55 |
| 4.18 | Taller N° 4.- Correspondencia externa | 58 |
| 4.19 | Taller N° 5.- Documentación digital | 59 |
| 4.20 | Taller N° 6.- Trámite del documento que ingresa a la institución..... | 61 |
| 4.21 | Taller N° 7.- Archivo de la documentación de la institución | 62 |
| | IMPACTOS..... | 63 |
| | CONCLUSIONES | 64 |
| | RECOMENDACIONES | 65 |
| | GLOSARIO DE TÉRMINOS | 66 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 68 |

| | |
|---|----|
| ANEXO 1.- Encuestas aplicadas a los servidores públicos del GAD Municipal Del Cantón Pedro Moncayo | 73 |
| ANEXO 2.- Entrevista y análisis dirigida a los directivos, vicealcalde, director de comunicación del GAD Municipal del Cantón Pedro Monayo” | 75 |
| ANEXO 3.- Ficha de observación dirigida a los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo | 76 |
| ANEXO 4.- Oficio recibido por el GAD Municipal de Pedro Moncayo..... | 77 |
| ANEXO 5.- Oficio de aceptación del GAD Municipal de Pedro Moncayo | 78 |
| ANEXO 5.- Oficio para socializar la Guía de Talleres..... | 79 |
| ANEXO 6.- Aplicación de instrumentos de investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo | 80 |
| ANEXO 7.- Socialización de la guía de comunicación a los servidores del el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo | 81 |
| ANEXO 8.- Certificado URKUND..... | 81 |

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se denomina “Estudio de la incidencia en comunicación efectiva y correspondencia social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo, tiene como finalidad determinar las falencias y desconocimiento de los estándares de una buena comunicación efectiva y correspondencia social del personal que labora en la institución.

Se identificó que en el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, no se aplica estrategias o técnicas de comunicación efectiva y correspondencia social a nivel interno, además se evidenció que tienen poco conocimiento de manejo de documentos y causa dificultades entre servidores públicos.

El presente trabajo de investigación se realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo, que se creó por Decreto Legislativo el 26 de septiembre de 1.911, con el nombre del ilustre ibarrese, es una Institución Pública que creó varias unidades y departamentos enfocándose en brindar servicios de calidad a los ciudadanos del Cantón, y mantener una imagen estable frente a las demás instituciones.

La investigación tiene como objetivo determinar las falencias de comunicación efectiva y correspondencia social existentes en la institución, evidenciar el nivel de comunicación en los diferentes departamentos por parte los servidores públicos, verificar si los medios de comunicación son eficientes al momento de emitir información, determinar el manejo de la documentación que emite los diferentes departamentos después del trámite correspondiente.

La metodología que se aplicó es la investigación cualitativa y cuantitativa que consiste en realizar revisión teórica sobre el nivel de comunicación efectiva y manejo de la correspondencia social que existe en la institución. Las técnicas e instrumentos de

investigación fueron aplicados a los servidores públicos para cumplir con los objetivos del presente proyecto, y así llegar a determinar las falencias internas.

Con los datos obtenidos se elaboró la propuesta, de comunicación efectiva y correspondencia social, a través de una guía de talleres la cual servirá para un mejor desenvolvimiento y comprensión de las variables que serán dirigidas a los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

CAPÍTULO I

1 MARCO TEÓRICO

1.1 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Según, (T Richard, 2006). Establece que la sociología es el: “Estudio sistemático del comportamiento social y de los grupos humanos. Se centran en las relaciones sociales, como esas relaciones influyen en el comportamiento de las personas y como las sociedades, la suma total de esas relaciones, evolucionan y cambian.

El comportamiento de los seres humanos es impredecible, pero es necesario relacionarse con las personas e informarse de todo lo que sucede, priorizando la información esencial, y adaptarla en beneficio de la institución, lo que permite mantener la comunicación efectiva en los diferentes departamentos. Es un grupo de afirmaciones que exponen las consecuencias y comportamiento de los individuos basado en las acciones de la sociedad.

1.1.1 Teoría del conocimiento

(Cruz L. P., 2014). Señala que la teoría del conocimiento surge como una necesidad de explicar el carácter naturaleza de los análisis sociales, porque a principios del siglo xx y con el surgimiento de la sociología fue pertinente reflexionar sobre de los estudios y reflexiones y hacer una especie de sociología de la sociología.

La teoría del conocimiento explica un análisis de los principios que nos permiten relacionarnos unos con otros dentro de cualquier ámbito social o laboral, a desenvolvemos de distintas maneras en cada lugar y conocer más acerca de nuestras expresiones y criterios al comunicarnos y determinar cómo emitimos y recibimos un mensaje.

1.1.2 Teoría del funcionalismo

Según, (Cruz L. P., 2014, pág. 46). “El funcionalismo se fundó, por una parte, para recuperar las ideas de los clásicos o iniciadores del pensamiento sociológico, a fin de superar la simple

descripción de una estructura, mediante la explicación de la función de un fenómeno en una sociedad determinada”

Nos guía por una estructura la cual nos explica determinadamente cada función dentro de la sociedad, describir, expresar y comunicar un mensaje entendible, claro y preciso hacia los demás. La comunicación es interdisciplinaria abarca todos los temas relacionados con comunicación interpersonal e institucional que se maneja por parte del personal que laboran en las organizaciones.

1.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

(COORPORATIVO, 2018, pág. 25). Señala “La constitución de la República del Ecuador, sección tercera, comunicación e información, en los numerales 1, 2,4 y 5 del artículo 16, establece que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos; tener acceso universal a las tecnologías de información y comunicación; al acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad; e integrar los espacios de participación previstos en la constitución en el campo de la comunicación”

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

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

1.3 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

(Sánchez P. A., 2018). Señala que la psicología, como campo de estudio, aborda las sensaciones y motivaciones del ser humano, la compleja red de aprendizajes entrelazados que conducen al comportamiento, la personalidad y también la conducta desviada.

El comportamiento del ser humano es la base de toda relación en la sociedad actual, porque expresa gestos, sentimientos y emociones de las personas. La conducta del ser humano se basa en la captación de información y su manera de procesarla.

La psicología se basa en el análisis del interior de las personas sus actos y por qué reaccionan de distintas maneras a procesos naturales de la vida diaria.

1.4 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

Según, (Bustamante & Sánchez, 2013). Se entiende a la Axiología como valores que se (posee) día a día; estos se instruyen desde el hogar, se los practica diariamente ya sea en el trabajo o en el hogar, ya que cada individuo tiene su manera de ser. Los valores se definen como la Axiología que es una rama específica de la Filosofía, que etimológicamente es interpretada como la disciplina que se encarga de estudio de valores, o la teoría que explica los valores y los juicios de valor.

La axiología es interpretada desde el ámbito profesional como el conjunto de valores necesarios para ejercer de manera lógica todos los procesos que se requieren, es necesario capacitarse, constantemente, leer, estudiar de manera crítica argumentos fundamentales de varios profesionales de renombre sobre todo aquellos que han logrado llevar sus organizaciones a un nivel muy desarrollado de éxito.

En el transcurso de los años la humanidad ha experimentado innumerables fenómenos sociales sobre la falta de valores en algunos espacios de la sociedad por ejemplo el bullying laboral, el fenómeno del estrés generado en circunstancias de excesivo trabajo bajo presión para el personal que labora en el interior de las instituciones ya sean públicas o privadas.

1.5 COMUNICACIÓN EFECTIVA

(Cruz I. d., 2014, pág. 119). Señala que “Mantener una comunicación interna es un requisito imprescindible para que se pueda avanzar en la resolución de un conflicto institucionales, son mecanismos que potencian la comunicación efectiva y que han sido analizados con mayor detalle para conseguir más y mejor información”

La comunicación es el eje fundamental en las organizaciones e instituciones las cuales dirigen la información a los grupos de trabajo, y estos a su vez procesarán la información en beneficio de los servidores públicos y usuarios.

1.5.1 La comunicación

Según, (Antonio, 2016, pág. 13). “La comunicación es un proceso mediante el cual dos o más personas, a través de unos canales establecidos, transmiten información que puede ser respondida, en caso de existir (retroalimentación) o no respondida”

En la actualidad la comunicación es la base de un buen sistema organizativo dentro de una institución, el personal que ahí labora es encargado de transmitir la información de manera correcta y efectiva, los mensajes deben ser expresados en forma clara y precisa y así la información se recepta correctamente en beneficio de la sociedad que maneja la comunicación.

(Escalona, 2015, pág. 7). Señala “La comunicación es lo que nos permite entender el sentido de nuestras acciones y sin ella nos sería posible que vivamos en sociedad”

La comunicación es el intercambio de información entre dos o más personas, las cuales son entes sociales que siempre buscan relacionarse con los demás; para dar a conocer sus ideas, opiniones, puntos de vista en relación al tema a tratar, emociones y sobre todo los pensamientos y las reacciones a la información que se transmite.

1.5.2 Importancia de los medios de comunicación

Según, (Pérez, 2012, pág. 5). “El propósito principal de los medios de comunicación es, precisamente, comunicar, pero según su tipo de ideología puede especializarse en: informar, educar, transmitir y entretener,”

La comunicación es esencial a nivel institucional y social a través de ella podemos informar de acontecimientos importantes, coordinar los aspectos del área laboral y atención de calidad a la población.

1.5.3 Función estratégica de la comunicación

(Sánchez M. D., 2014, pág. 31). Señala “Lo que logra transmitir la empresa a través de varios canales de comunicación hacia sus grupos de interés es lo que realmente la empresa es, las competencias adquiridas, hacen frente a las empresas de su sector y su entorno”

Los canales de comunicación son esenciales dentro del contexto en cual se desea comunicar o informar, se debe procurar que el mensaje sea claros y preciso para quienes están receptando la información, los gestos corporales hablan por sí solos y son tomados como medios de comunicación se debe procurar mostrar un gesto adecuado al mensaje o información que se está emitiendo puesto que se expresan a través del rostro, manos y movimientos corporales que son interpretados por el receptor.

1.5.4 La comunicación en la actualidad

Según, (Lucas, 2012, pág. 12). “En esta sociedad de la información y la comunicación en la que estamos inmersos, y en la que vamos avanzando, la comprensión de la comunicación y el dominio de sus técnicas es una exigencia individual para no quedar marginado”.

Los mensajes que se deseen transmitir a las personas deben que ser claros y entendibles, en la actualidad existen diferentes métodos y medios de comunicación utilizados

en los diferentes departamentos. La tecnología ayuda a comunicarse de forma inmediata sin necesidad de esperar mucho tiempo para recibir la información solicitada.

1.5.5 Comunicación en las instituciones públicas

(Escalona, 2015, pág. 14). Señala “Realmente afecta a todas las facetas de un territorio y su población, afecta a los ciudadanos y también a los que trabajan en ella, directa o indirectamente”

La estabilidad y el éxito de una institución es la comunicación interna y está debe manejarse correctamente en beneficio de los usuario y trabajadores, proveer informar de forma responsable y oportuna.

1.5.6 Elementos de la comunicación.

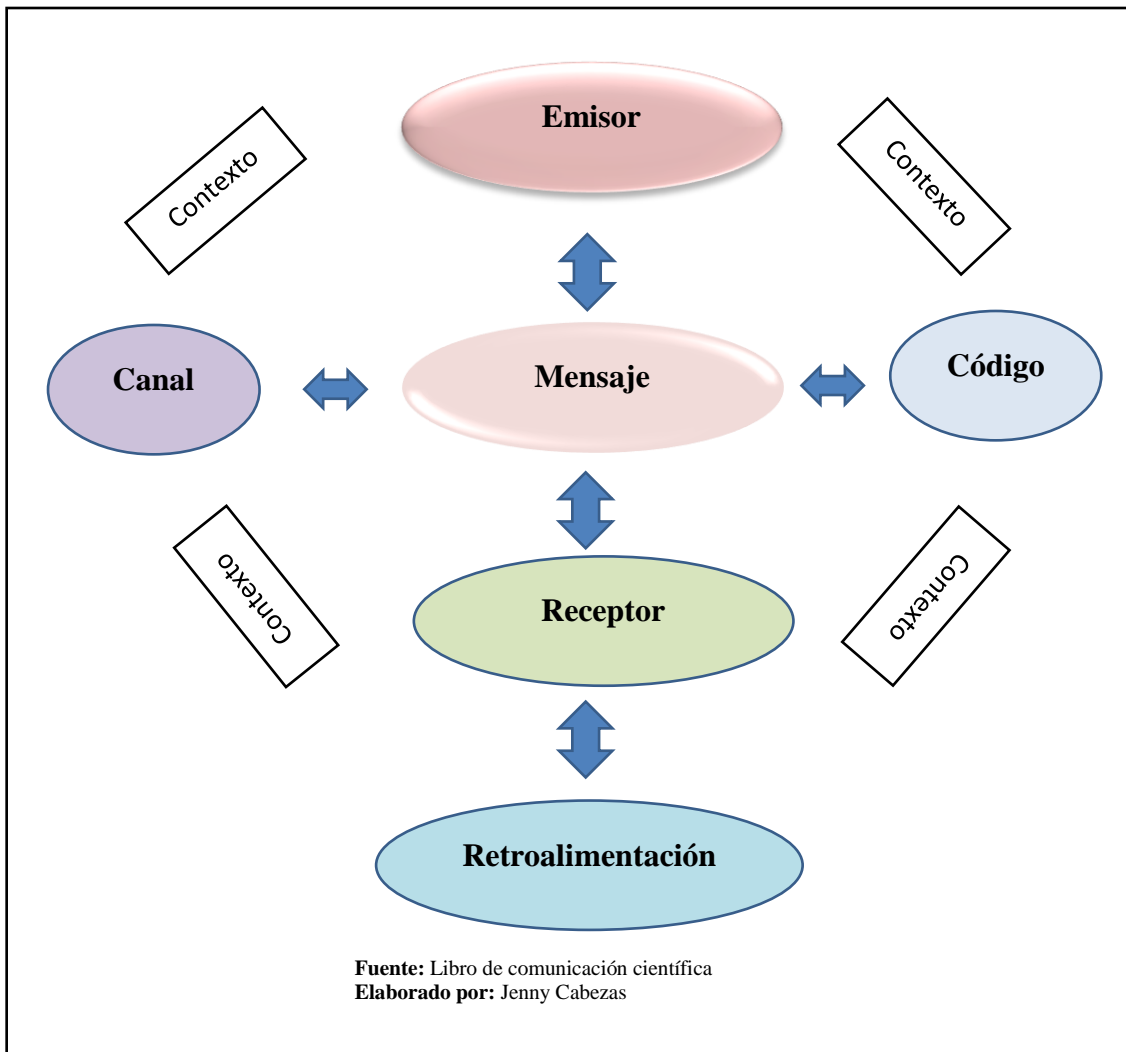
(Recursos de autoayuda, 2018). Señala que los elementos de la comunicación son esenciales al momento de comunicarse, para poder entender de una manera precisa y correcta el mensaje que nos transmiten o que transmitimos.

- **Emisor:** él es uno de los conceptos de la comunicación, de la teoría de la comunicación y del proceso de información que emite o envía el mensaje a través de un canal hasta un receptor.
- **Receptor:** es el agente que recibe el mensaje, señal o código emitido por un emisor, transmisor o enunciante; es el destinatario que recibe la información. El receptor realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos utilizados por el emisor.
- **Canal:** es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre el emisor y receptor, que emite a un referente. Normalmente el canal es el aire en la transmisión oral y el papel en la escrita. Es frecuente identificarlo como canal de datos.

- **Código:** es el lenguaje con que se comunica el emisor y el receptor. El emisor y el receptor deben utilizar el mismo código para que la comunicación sea posible. Aunque todos los otros elementos del circuito comunicativo funcionen adecuadamente, la comunicación no tendrá éxito si el emisor y el receptor no comparten el mismo código.
- **Mensaje:** es, en el sentido más general, el objeto de la comunicación. Está definido como la información o enunciado verbal que el emisor envía al receptor como a través de un canal de comunicación o medio de comunicación determinado.
- **Contexto:** es el conjunto de circunstancias en las cuales se produce la comunicación, lugar, tiempo, cultura del emisor y el receptor, aporta la información necesaria para que podamos entender el mensaje.
- **Retroalimentación.** -Es todo proceso de comunicación hay dos elementos protagonistas: un emisor y un receptor, entre ambos se produce una retroalimentación cuando el receptor responde al emisor.

La comunicación efectiva se basa en el desarrollo de los mencionados elementos cuya finalidad es recibir y enviar mensajes claros. Los más importantes son el emisor y el receptor para que se dé el intercambio de información, en caso de que el receptor no ponga interés en el mensaje no se puede llamar comunicación efectiva, los elementos intervienen en cualquier tipo de comunicación. Los elementos de comunicación deben enfocarse en la eficiencia al momento de transmitir y recibir información e influye las estrategias o técnicas aplicadas por parte del personal es esencial una buena relación interpersonal para que el mensaje sea claro, preciso y entendible; y exista una mejor comprensión por parte de quien recibe la información.

Relación de los elementos de la comunicación



1.5.7 Tipos de comunicación

Según, (Jaime, 2009). Tenemos los siguientes: orales, escrito, visual, gestual, los cuales denotan una manera de comunicación que tiene su propio propósito.

- **Lingüística escrita:** Para captar el mensaje, el receptor debe ver la señal que el emisor le envía. No debemos confundir ver con leer. En cuanto a la relación con el código **lingüístico escrito**, también hay que verlo; pero no basta con eso, porque hay que saber leer y conocer el idioma para comprender el mensaje.
- **Lingüística oral:** cuando el código empleado es lingüístico oral. Cuando conversamos.

- **Lingüística visual:** La mirada es muy significativa al momento de comunicarse, porque expresa el verdadero significado del mensaje, ayuda a que las conversaciones que se mantienen fluyan de una manera natural y adecuada.
- **Lingüística gestual:** es el canal más importante de la comunicación no verbal, porque los gestos del rostro delatan: sentimientos, miedos, alegrías, tristezas, enojo de una persona. Muchas veces no es necesario hablar o expresarse puesto que la expresión corporal ya está comunicando, cuando no hay una adecuada coordinación con lo que se habla y la comunicación no verbal, el mensaje pierde su autenticidad.
- **Lingüística acústica:** cuando el código empleado, Por ejemplo, la sirena de la ambulancia. es no lingüístico.

Los tipos de comunicación son expresados diariamente, en el hogar, lugar de trabajo y ambiente social, hablan nuestros movimientos y gestos corporales por si solos y son interpretados por la persona quien recepta la información. La lingüística escrita es utilizada en las instituciones de educación, empresas públicas y privadas, manejan documentación y está presente en todo lo que nos rodea, la lingüística oral, visual, gestual la utilizamos cuando mantienen algún tipo de conversación.

1.5.8 **Comunicación formal**

Según, (De Castro, 2014). Comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, lo cual indica la importancia o intencionalidad de la misma.

Las organizaciones tratan de direccionar de manera entendible la información esencial a cada uno de los departamentos, para alcanzar los objetivos establecidos dentro de la institución, la comunicación se define como un sistema de vías de transmisión de información.

1.5.9 Comunicación asertiva

Según, (De Castro, 2014). Se trata de comunicar de manera clara y objetiva nuestro punto de vista, con honestidad y respeto, sin ofender o herir al otro o a sus ideas u opiniones.

Expresa de forma entendible la información que se desea transmitir a los receptores, por canales de transmisión que sean sencillos de interpretar y de receptor. En una institución la comunicación asertiva es fundamental para informar.

1.5.10 Comunicación organizacional

(De Castro, 2014). Señala que la comunicación organizacional establece la propia empresa: es estructura en función del tipo de organización y de sus metas. Es controlada y sujeta a reglas. Entre los medios de comunicación más conocidos en el ámbito de las empresas está el memorándum, correspondencia escrita, entre departamentos; las reuniones con agenda escrita y entregada previamente, el correo electrónico a través de computadoras en internet, entre otras.

Dentro de la comunicación organizacional la información interna es controlada y está sujeta a reglas para que sea transmitida acorde a las necesidades y en beneficio de la institución, existen medios de comunicación por los cuales se pueden emitir mensajes ya sea vía oral o escrita para el buen entendimiento de la información que se quiere transmitir. La comunicación está en todas las áreas de la institución es importante fomentar estrategias para una mejor convivencia en el ámbito laboral.

1.5.11 Comunicación institucional

Según, (Sanmartín, 2017). La comunicación desempeña, en este sistema, un papel fundamental, ya que, gracias a ella, los miembros de la organización podrán interactuar entre sí con el fin de conseguir los objetivos y, a la vez, la comunicación será el nexo con sus públicos externos.

La comunicación institucional es aquella que se realiza de manera organizada dentro de la institución, la cual va dirigida a las personas y grupos del entorno social donde se realiza diferentes actividades para el desarrollo y bienestar de la institución, y procesar la información de manera correcta en beneficio de los servidores públicos.

Según, (Sanmartín, 2017). La comunicación institucional describe el establecimiento de funciones informativas desarrolladas tanto interna como externamente, con el fin de construir y participar en la identidad institucional y social.

La comunicación institucional establece relaciones directas con grupos de trabajo, para dar a conocer la información relacionada con la institución, el desarrollo de un plan estratégico que mejorará las relaciones del personal de la institución y que exista un desarrollo continuo y significativo en términos de proyectarse al futuro y no quedarse estancada por falta de comunicación interna que sea efectiva entre los servidores públicos que laboran en la institución.

1.5.12 **La comunicación interna**

(Escobar, 2009, pág. 8). “La comunicación interna está determinada por la intersección que se desarrolla entre el personal de la institución. Dentro de una empresa se puede definir como la calidad duradera del entorno interno que tienen sus miembros; incluye en su comportamiento”.

Refleja las relaciones y puntos de encuentro entre las diversas áreas de trabajo de la institución, las relaciones interpersonales entre las personas que lo integran, la comunicación es importante en cualquier área o campo ya sea personal o laboral, la calidad de comunicación que exista entre el personal es la base para el desarrollo de la organización o empresa, ayudará al desenvolvimiento de las actividades establecidas para cada dirección de trabajo, imponiendo la eficiencia, eficacia y respeto para mantener el objetivo de una atención de calidad.

Según, (Federico Gan, 2006, pág. 209). “Refleja relaciones y puntos de encuentro entre las diversas áreas de trabajo y departamentos de la organización, y en cada departamento las relaciones entre las personas que lo integran”

La comunicación interna es fundamental en los distintos departamentos permite trazarnos objetivos conjuntos con los compañeros de trabajo, así surgen ideas, puntos de vista y se fomenta un trabajo en equipo que nos lleva a éxito institucional y profesional.



Fuente: Relaciones de comunicación interna servidores públicos del GADMPPM
Elaborado por: Jenny Cabezas

1.5.13 Trabajo en equipo

(Autores, 2011, pág. 10). Señala “Trabajar en equipo implica trabajar colaborando con otras personas que forman parte de ese equipo de trabajo, es decir, comprometiéndose ese conjunto de personas o miembros del equipo”

Una parte esencial de la comunicación es el trabajo en equipo denota la capacidad de los servidores públicos al relacionarse y realizar trabajos estableciendo en beneficio de la institución.

1.5.14 Comunicación externa

Según, (Global, 2011). Se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran grupo, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones y religiones.

La comunicación externa es importante a nivel institucional porque genera una imagen de servicio de calidad hacia la ciudadanía, amabilidad, cortesía y respeto a las personas que requieran atención.

1.5.15 Comunicación en las empresas públicas

Según, (Chamorro, 2015, pág. 38). “la comunicación es una necesidad porque los seres humanos, como también muchas de las especies animales, vivimos en grupos o comunidades y necesitamos mantener cierto grado de unión entre todos los miembros, lo conseguiremos gracias a los procesos de comunicación.”

En las empresas públicas implica saber comunicarse de manera adecuada y entendible para que la información sea transmitida a todo el personal que labora en la empresa, y no existan distorsiones al momento de emitir y receptor la información. El intercambio de información no es solo dar y recibir dicha información, al contrario, es captar el mensaje claro y preciso en beneficio de la institución.

Según, (Antonio, 2016). Para el desarrollo de sus relaciones, la persona, a lo largo de su vida, ira adquiriendo una serie de habilidades que le servirán para que su día a día en comunidad se desarrolle acorde a los reglamentos de conducta establecidos. A estas habilidades se les denominan habilidades sociales y le serán útiles para, entre otras cosas, poder transmitir mensajes en el proceso de comunicación que se llevará a cabo en diferentes ocasiones y lugares y entre diferentes grupos.

La relación social dentro las empresas permite comunicarse directamente con el personal que labora en la institución ya que al relacionarse continuamente están obligados a mantener comunicación entre los diferentes departamentos, la comunicación interna es importante para transmitir un mensaje claro y conciso al momento de emitirla.

1.5.16 Importancia de la comunicación en la empresa

(Sánchez M. D., 2014, pág. 29). Señala “La comunicación en el ámbito laboral es un elemento fundamental en cualquier tipo de empresa independientemente de las características que

presente, la comunicación es imprescindible para poder mantener las relaciones tanto de forma interna como de forma externa.”

Es fundamental en las instituciones mantener una información de calidad interna y externa ya que refleja la imagen de la institución, esto se logra con una comunicación efectiva direccionada desde las autoridades hacia los servidores públicos.

1.5.17 La empresa y su entorno

Según, (Escobar, 2009, pág. 12). “Es por ello que dicha institución vive por y para esa comunidad; la institución necesita detectar cuáles son los escenarios en que la comunidad se está moviendo, para crear las bases motivacionales, un posicionamiento o un nicho productivo”

La sociedad está dividida por la política, religión y nivel socioeconómico, sin embargo, la única manera de relacionarse e interactuar con las personas es a través de la comunicación permitirá una mejor relación interpersonal en el ámbito laboral, ayudará a mantener un ambiente sano de trabajo, y eso asegurará un avance significativo para la institución, teniendo en cuenta que la comunicación e interacción efectiva es la productividad de la institución.

1.6 CORRESPONDENCIA SOCIAL

(Molina, 2012). Señala “Entre las funciones que cumple la empresa es fundamental el desarrollo de contactos con otras entidades, en especial aquellos que corresponden a las relaciones públicas. La nota Verbal tiene como propósito vincular a los funcionarios de las empresas”

La correspondencia social nace en las instituciones desde que son creadas, ya que dan un servicio a la ciudadanía, las empresas se relacionan entre sí a través de documentos, pedidos, que van dirigidos a los departamentos correspondientes para su respectivo trámite.

Según (Fernandez B, 2017). La correspondencia social es una breve comunicación que sirve para expresar saludos, invitaciones, agradecimientos, condolencias, declinaciones, excusas etc. En general para asuntos personales y sociales.

La comunicación escrita es fundamental para mantener relaciones sociales entre las diferentes empresas e instituciones además permite tener mejores relaciones entre los servidores públicos.

- **Correspondencia**

Engloba todos los documentos de la empresa enviados o recibidos por diversas vías, portal telemático o a través de un mensajero, en el caso de las instituciones ciertos documentos se generan dentro de cada área laboral para su trámite correspondiente.

- **Correspondencia interna**

Son documentos que se generan en la institución, los memorandos internos, oficios circulares y actas.

- **Correspondencia externa**

Incluye todos los documentos que la empresa envía al exterior, como los documentos que se reciben en ella y cuyo origen es externo, en las instituciones los documentos más frecuentes son los que se reciben de parte de la ciudadanía.

1.6.1 **Importancia de la correspondencia**

(Solorzano, 2012). Señala que es el medio de comunicación utilizado 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.

Es importante conocer el valor de la correspondencia la cual nos permite interactuar de forma escrita con las demás entidades, personas y compañeros de trabajo, la misma que debe ser responsable por quien la emite y la recibe.

1.6.2 Documentos

Según, (Martorell, 2010, pág. 16). “Los documentos que han contemplado como una respuesta a la producción excesiva de documentos que las organizaciones han ido generando en el desarrollo de sus actividades, esta selección de documentos ha sido concebida como una función genuinamente archivística”

Son documentos generados en una institución, contienen información relevante de cada uno de los departamentos y unidades para el trámite pertinente según sea el caso, la documentación debe ser archivada de manera correcta y cronológicamente para su posterior uso en caso de ser necesario.

1.6.3 Formato electrónico

Según, (Guerrero, 2013, pág. 13). “Son aquello que emplean un soporte digital y no posee una ubicación material, hoy en día existe muchas clases de soportes electrónicos y digitales, y para su adecuada utilización, teniendo especial cuidado para que la información contenida”

Existen diversas plataformas que facilitan y optimizan el resguardo de la información que se genera dentro de la institución, que son un respaldo de los archivos físicos en caso de pérdida.

1.6.4 Valoración de documentos

(Martorell, 2010, pág. 28). “La valoración ha adquirido esta relevancia en los sistemas de gestión de documentos se explica cómo hemos visto por una reacción a necesidades sociales y de desarrollo tecnológico”

Las instituciones deben precautelar el cuidado de los documentos, porque dicha información es relevante por lo cual se debe preservar, cuidar, mantener de forma adecuada los documentos.

1.6.5 **Gestión documental**

(Russo, 2009). Señala que es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.

Es fundamental puesto que la información generada dentro de los diferentes departamentos es de suma importancia ya que son respaldos de los trámites realizados internos y externos de la institución.

1.6.6 **Tipos de documentos**

Según, (Russo, 2009, pág. 37). “En la mayoría de las empresas pequeñas normalmente podemos encontrar los siguientes tipos de documentos”

- **Documento administrativos y estratégicos.** Reflejan la gestión de la actividad comercial y personal de la empresa en su sector. Por ej: escrituras, declaraciones de la renta, currículos, estudios de mercado, etc.
- **Documentos técnicos,** reflejan la actividad interna de la empresa. Por ej: manuales de procedimientos, manuales de herramientas, normativas, etc.
- **Documentos comerciales.** Reflejan la actividad empresarial y sirven para la captación de clientes. Por ej: proyectos, presupuestos, catálogos, folletos, páginas web, etc.
- **Documentos informativos.** Es la documentación externa a la empresa que aporta información y conocimiento de mercado. Por ej: revistas, congresos, folletos, otros webs. Etc.

Un documento receipta un acto o hecho realizado por una institución o por una persona, ya sea física o jurídica. Los documentos son fuente de la historia de cada institución, estos receiptan hechos y datos que se realizan en torno a una determinada organización.

1.6.6.1 Tipos de documentos internos

Memorando. -Es un documento breve y formal su objetivo es transmitir urgente no suele ir firmado

Convocatoria. - documento Formal estos documentos son de carácter público para participar en un evento acceder a un proceso o tramitar un asunto por ejemplo asambleas o eventos masivos.

Acta. - Es un documento redactado por la secretaria durante una asamblea o reunión donde queda constando las disposiciones tomadas durante la misma incluye nombres de los participantes. (Carmona, Jimenez, Montedeoca, & Solórzano, 2015, págs. 205,206)

Recoge resoluciones importantes y argumentos importantes sometidos a discusión colectiva, estos deben ser guardados tal cual se pronuncian en el momento mismo que sirven para dar seguimiento actividades de carácter urgente importante, resume nombres, fechas y acontecimientos.

Oficio. - utilizado los órganos o unidades la administración pública, autonómica y local para comunicarse entre sí.

Además, es una alternativa formal de solucionar temas y actividades organizativas que permiten tener información veraz y adecuada de cómo se dan los procesos organizativos en una empresa, organización u institución que se encarga de transmitir información a la ciudadanía.

1.6.7 **Importancia de la correspondencia en las relaciones interpersonales**

(Solorzano, 2012). Señala que es el medio de comunicación utilizado 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 de han ido perfeccionando sus normas y sus estilos 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.

Es importante conocer el valor de la correspondencia, la cual nos permite comunicarnos de forma escrita con las demás entidades de una manera formal, respetuosa y con información de calidad con los compañeros de trabajo, y usuarios, el manejo de la misma debe ser responsable.

1.6.8 **Documentación**

Según (Guzman, 2002, pág. 7). “La documentación es un proceso compuesto de varias actividades, a saber: a. determinar qué información es necesaria e identificar los medios para conseguirla; b. registrar la información descubierta y almacenarla en los contenidos apropiados”

La documentación determina un cierto ajuste numérico de información recopilada en varios aspectos y todos con su debida importancia, estos documentos recogen varios aspectos de un hecho, una actividad o un proceso, lo cual permite tener un historial que nos permita conocer información esencial de la organización o empresa como balances, estadísticas, rubros de gran interés sobre procesos y actividades en general.

CAPÍTULO II

2 METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN

2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 Investigación Documental

Consiste en la recopilación y búsqueda de datos informativos reales y sustentados en libros, revistas, páginas web sobre la comunicación efectiva y correspondencia social, el método en mención se utilizó en la elaboración del marco teórico.

2.1.2 Investigación de campo

La investigación de campo es la que se realiza en el lugar donde se desarrollará el proyecto de investigación. Este tipo de investigación se aplicó en la recopilación de información en el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, investigando las falencias que existen entre los servidores públicos en el tema de comunicación efectiva y correspondencia social.

2.1.3 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva nos ayuda desarrollar una alternativa para la problemática que se presenta en la institución, esta investigación permite establecer el estado actual de la institución, investigando, observando y evaluando la problemática de la mala comunicación interna y el mal manejo de la documentación.

2.1.4 Investigación propositiva

Se aplica esta investigación ya que se presentará una propuesta para la problemática sobre la mala comunicación efectiva entre los servidores públicos y el mal manejo de la documentación, la cual será acorde a las necesidades y en beneficio de la institución y se entregará a las autoridades del GAD Municipal para que se aplique en la institución.

2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación está sustentada en los siguientes métodos aplicados en el proyecto.

2.2.1 Método inductivo

Se aplicó el método inductivo porque es de gran importancia en la recopilación de datos de las diferentes áreas y departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo y se realizará un análisis global de la problemática de comunicación efectiva y correspondencia social y establecer las conclusiones y recomendaciones que beneficien a la institución.

2.2.2 Método analítico

Ayuda analizar las causas y efectos que provoca la mala comunicación interna entre los servidores públicos del GAD Municipal en el ámbito interpersonal y laboral dentro de la institución.

2.2.3 Método deductivo

Establece un proceso que va de los principios o afirmaciones generales a los hechos o casos particulares. Se utilizó este método en el planteamiento del problema de comunicación efectiva y correspondencia social de la institución y en el marco teórico en las fundamentaciones realizadas.

2.2.4 Método estadístico

Sirve para la recolección de datos y tabulación de las encuestas y entrevistas realizadas a los servidores públicos y se obtendrá mediante cuadros, gráficos e interpretaciones para obtener los resultados verídicos del proyecto de investigación.

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Las presentes técnicas e instrumentos de investigación serán aplicados en el proyecto para la veracidad de la información presentada.

2.3.1 Encuesta

A través de esta técnica de investigación se pretende obtener información de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo, para obtener un conocimiento más amplio y específico sobre comunicación efectiva y correspondencia social en los diferentes departamentos.

2.3.2 Entrevista

Se realizará la entrevista a los directivos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, para establecer sus observaciones, puntos de vista y entendimiento de comunicación efectiva entre los servidores públicos y manejo de la correspondencia social de la institución.

2.3.3 Ficha de observación

Se aplicará a los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, con el objetivo de recolectar información verás que ayude a determinar los problemas de comunicación efectiva y correspondencia social en los diferentes departamentos a través de la observación directa.

2.4 MATRIZ DE RELACIÓN

2.4.1 Cuadro 1.- matriz de relación

| OBJETIVOS DIAGNÓSTICO | CATEGORIAS | INDICADORES | TÉNICAS | FUENTES DE INFORMACIÓN |
|--|------------------------|---|--|---|
| Analizar la situación actual de la comunicación efectiva entre los servidores públicos de la institución | Comunicación efectiva | <ul style="list-style-type: none"> -Comunicación en la actualidad -Elementos de la documentación -Tipos de comunicación -Comunicación formal -Comunicación asertiva -Comunicación interna -La empresa y su entorno -Comunicación institucional -Comunicación organizacional -Comunicación en las empresas publicas -Importancia de la comunicación | <ul style="list-style-type: none"> Encuestas Entrevistas Ficha de observación | <ul style="list-style-type: none"> Servidores públicos Directivos |
| Diagnosticar las relaciones interpersonales y la utilización de la correspondencia social | Correspondencia social | <ul style="list-style-type: none"> -Correspondencia social -Correspondencia interna -Correspondencia externa -Documentos -Formato papel -Valoración de documentos -Tipos de documentos -Gestión documental -Documentos digitales | <ul style="list-style-type: none"> Encuestas Entrevistas Ficha de observación | <ul style="list-style-type: none"> Servidores públicos Directivos |

2.4.2 POBLACIÓN

El análisis de población de servidores públicos y directivos existentes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo; se ha identificado una población de 58 servidores públicos y directivos los cuales se relacionan diariamente en el ámbito laboral y se detalla a continuación:

CUADRO 2.- POBLACIÓN: SERVIDORES PÚBLICOS Y DIRECTIVOS GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Departamento Administrativo | 13 |
| Departamento de Planificación | 7 |
| Departamento de Comunicación | 5 |
| Departamento Financiero | 12 |
| Departamento de Obras Públicas | 8 |
| Unidad de Gestión de Control | 3 |
| Departamento Avalúos y Catastros | 5 |
| Unidad de Talento Humano | 3 |
| Directivos del GAD Municipal | 2 |
| TOTAL | 58 |

Fuente: GAD Municipal de Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

CAPÍTULO III

3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Encuestas aplicadas a los servidores públicos del GAD Municipal Del Cantón Pedro Moncayo

1.- ¿Cree usted que existe una buena comunicación dentro del GAD Municipal?

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Muy Buena | 2 | 3% |
| Buena | 38 | 66% |
| Regular | 18 | 31% |
| Mala | 0 | 0 |
| TOTAL | 58 | 100% |

Fuente: servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Jenny Cabezas

INTERPRETACIÓN: en las encuestas realizadas a los servidores públicos se pudo verificar que existe una buena comunicación entre los servidores públicos dentro de los diferentes departamentos, otro porcentaje de los encuestados afirman que existe una comunicación regular dentro de la institución.

2.- ¿Dentro de cada uno de los departamentos cree usted que existe una buena comunicación efectiva y correspondencia social?

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| Si | 36 | 62% |
| No | 11 | 19% |
| A veces | 11 | 19% |
| TOTAL | 58 | 100% |

Fuente: servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Jenny Cabezas

INTERPRETACIÓN: existe una alta población de encuestados que expresa que sí existe buena comunicación efectiva y correspondencia social entre servidores públicos dentro de

cada departamento, pero sin embargo existe una cantidad considerable que afirma que no existe una buena comunicación en cada uno de los departamentos.

3.- ¿Cree usted que la información llega de manera correcta?

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| Si | 32 | 55% |
| No | 5 | 9% |
| A veces | 21 | 36% |
| TOTAL | 58 | 100% |

Fuente: servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Jenny Cabezas

INTERPRETACIÓN: en su mayoría los servidores públicos aseguraron que la información llega de manera oportuna a cada uno de los departamentos, pero un porcentaje considerable de servidores públicos aseguro que solo a veces llega la información a tiempo a cada uno de los departamentos.

4.- ¿Cree usted que los medios de comunicación y correspondencia social de la institución son los correctos?

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| Si | 51 | 88% |
| No | 2 | 3% |
| A veces | 5 | 9% |
| TOTAL | 58 | 100% |

Fuente: servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Jenny Cabezas

INTERPRETACIÓN: la mayoría de servidores públicos aseguró que los medios de comunicación y correspondencia social de la institución son los correctos, existe un porcentaje mínimo el cual afirma que solo en pocas ocasiones funcionan los medios de comunicación de la institución, un porcentaje bajo de los encuestados afirmó que los medios de comunicación no son los correctos o adecuados.

5.- ¿Cuál de estos medios de comunicación internos creo usted que es el más eficiente?

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|------------|
| Correo Institucional | 19 | 33% |
| Oficios | 37 | 64% |
| Memorandos | 0 | 0% |
| Verbalmente | 2 | 3% |
| TOTAL | 58 | 100% |

Fuente: servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Jenny Cabezas

INTERPRETACIÓN: la mayoría de servidores públicos encuestados aseguró que los oficios son el mejor método para recibir la información puesto que es un documento físico y contiene firmas de responsabilidad y contenido de importancia por quien lo emite, el porcentaje menor aseguró que la mejor forma de recibir información de una manera rápida y sin pérdida de tiempo es el correo institucional.

6.- ¿Cree usted que debería existir talleres o charlas de buena comunicación efectiva y correspondencia social en el GAD Municipal?

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| Si | 58 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| A veces | 0 | 0% |
| TOTAL | 58 | 100% |

Fuente: servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Jenny Cabezas

INTERPRETACIÓN: en su totalidad los servidores públicos están de acuerdo en que deberían existir talleres o charlas de buena comunicación en el GAD Municipal, porque es un tema de importante siendo este un sector el cual brinda atención a la ciudadanía, y brindar un servicio de calidad por parte de los diferentes departamentos siendo empático, cortés y respetuoso con los usuarios.

7.- ¿Cree usted que la comunicación es el eje fundamental dentro la institución?

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| Si | 58 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| A veces | 0 | 0% |
| TOTAL | 58 | 100% |

Fuente: servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Jenny Cabezas

INTERPRETACIÓN: en su totalidad los servidores públicos están de acuerdo en que la comunicación efectiva y correspondencia social es el eje fundamental dentro de la institución, puesto que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, y enfocarse en realizar un trabajo de calidad y brindar un servicio óptimo a los ciudadanos del Cantón.

8.- ¿Qué propone usted para mejorar la comunicación efectiva y correspondencia social dentro del GAD Municipal?

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| Talleres | 40 | 69% |
| Información | 18 | 31% |
| Otros | 0 | 0% |
| TOTAL | 58 | 100% |

Fuente: servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Jenny Cabezas

INTERPRETACIÓN: los encuestados proponen en su mayoría que existan talleres de comunicación interna y sean impartidos a los servidores públicos y así dar prioridad al tema de la comunicación interna en los diferentes departamentos, un porcentaje menor aseguró que solo requieren más información sobre la comunicación, el trato entre compañeros y los usuarios y cómo aplicar lo aprendido en beneficio propio y de la institución.

3.2 Entrevista y análisis dirigida a los directivos, Vicealcalde, Analista de comunicación del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo”

La presente entrevista está dirigida a las autoridades del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo con el objetivo de conocer datos, puntos de vista e información específica sobre la comunicación efectiva y correspondencia social que existe en la institución y como lo aplican al momento de desempeñar sus labores como autoridades hacia la ciudadanía.

1.- ¿Qué es para usted la comunicación?

Vicealcalde GAD Municipal. - La comunicación es el arte mediante el cual las personas pueden interrelacionarse, comunicarse y generar información.

Analista de Comunicación GAD Municipal. - La comunicación hay que entenderla como una ciencia interdisciplinaria que quiere decir que está en todos los ámbitos, si una persona no comunica y si no informa, no es persona existe varios tipos de comunicación la verbal, no verbal y un sinnúmero de comunicación y hay que saber aplicarla de acuerdo a la ocasión.

2.- ¿Cómo transmite usted la información a cada uno de los departamentos que dirige?

Vicealcalde GAD Municipal Pedro Moncayo . - La información que nosotros generamos es mediante reuniones, asambleas, mediante estos procesos que lo que hacen es poder interrelacionarnos, intercambiar opiniones y sobre esas opiniones generar propuestas, y en estos espacios nosotros logramos coordinar las acciones presentes y futuras, descartar la información que no tenga el peso. La comunicación y la información también la generamos mediante todos los procesos que hoy tenemos.

Analista de Comunicación GAD Municipal Pedro Moncayo. - Desde la dirección de comunicación se ha tratado llevar la información de manera oportuna a través de los correos internos que se maneja en la institución.

3.- ¿Cree usted que la comunicación efectiva y correspondencia social es buena o debería mejorar dentro de la institución?

Vicealcalde GAD Municipal Pedro Moncayo.-Para mi concepto falta mucho por hacer dentro de este sistema ahora la ley nos obliga a ser más efectivos en lo que es tema de comunicación, y buscamos que los documentos electrónicos tengan la misma validez que los documentos físicos, siento que todavía no hemos avanzado en ese tema, porque la gente claro no se culturiza en la idea de proponer oficios mediante correos el cual es un proceso bastante largo y creo que ese sería el sentido de eficiencia y ahora la correspondencia social que se conduce desde las comunidades de los barrios que son lo pedido y claro que podríamos mejorar.

Analista de Comunicación GAD Municipal Pedro Moncayo. - Como Analista de Comunicación he comprendido que la única manera de informarse es a través de la comunicación y a la vez hacerlo de una manera correcta y efectiva que sería los medios por los cuales lo hacemos.

4.- ¿Utiliza usted las tecnologías de la información para agilizar una buena comunicación dentro de la institución?

Vicealcalde GAD Municipal.-Por supuesto que utilizamos todos los canales de información los más efectivos y eficientes y voy a detallar algunos el tema de las Motorola las cuales son un sistema de rápida comunicación, los teléfonos celulares que mediante ellos podemos comunicarnos y se puede trabajar, es una herramienta por la cual nos podemos mantener comunicados con los directores, hace poco se implementó el Zimbra este sistema es un correo institucional el cual permite enviar traer oficios de una manera electrónica.

Analista de Comunicación GAD Municipal Pedro Moncayo. - Como dirección de comunicación tenemos la tecnología necesaria y eficiente para informar a la ciudadanía, utilizamos las hojas volantes, perifoneo para llegar a las comunidades de nuestro cantón.

5.- ¿Cree usted que una guía de comunicación efectiva y correspondencia social ayudaría al buen proceso de comunicación dentro del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

Vicealcalde GAD Municipal Pedro Moncayo.-Yo creo que todo proceso ordenado, todo sistema que se quiera proponer si tiene argumentos de peso, y si es fácil de digerir para la ciudadanía ayudaría mucho, por el tema rural y es verdad que la tecnología está en todas partes pero existe un porcentaje de la población en nuestro Cantón el cual es eminentemente un Cantón rural y si hablamos de porcentajes hay un 20% 0 30% de la población que no puede acceder a la tecnología y que efectivamente necesitan una guía y un procedimiento del municipio y para mi si sería efectivo.

Analista de Comunicación GAD Municipal Pedro Moncayo. - estar inmiscuidos en todo lo que es comunicación sería de mucha ayuda una guía en este caso es para el uso interno del GAD Municipal y mucho mejor si es a través de talleres.

INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTAS A LOS DIRECTIVOS DE GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO

Pregunta 1.- Manifestaron que la comunicación es esencial dentro de la institución y de cualquier ámbito personal o laboral, más si es institucional e involucra a los servidores públicos, una persona que no comunica no es personal, puesto que hoy en día está más desarrollado el medio donde convivimos con las personas, existe varias formas de comunicarse una de ellas es la comunicación escrita la cual la utilizamos diariamente.

Pregunta 2.- En la entrevista realizada manifestaron que dentro de los departamentos se genera la información mediante reuniones con los directores de cada área, para que ellos transmitan la información al personal que tienen a su cargo, este tipo de comunicación es efectiva, puesto que van directo a la persona que el jefe de área para que el disponga a todo el personal el trabajo a realizar.

Pregunta 3.- Los entrevistados dijeron que la comunicación dentro de la institución es buena pero, que deberían mejorar y se puede mejorar la comunicación interna para el desarrollo y bienestar no solo de los servidores públicos sino del bien común en beneficio de la institución, y así se llegará a un conceso teniendo buena comunicación interna y manejo responsable de los documentos que genera y recepta cada departamento y esta será dirigida a un servicio de calidad hacia la ciudadanía del Cantón.

Pregunta 4.- Estuvieron de acuerdo en que si utilizan la tecnología para comunicarse entre los distintos departamentos puesto que esto les ayuda y mejora el tiempo al momentos de recibir la información que solicitan y es necesaria para el avance y desarrollo de la institución, es una herramienta útil que comunica al instante, es un radio Motorola la cual es utilizada en inspecciones de campo fuera de la institución y necesitan una información o informa de actividades realizadas en el lugar de trabajo, de lo contrario utilizan el Zimbra que es un correo interno para comunicar a todo el personal del GAD Municipal.

Pregunta 5.- En la entrevista realizada expresaron que un proceso ordenado, todo sistema que se quiera proponer para mejorar la comunicación interna y cómo manejar y procesar los documentos generados dentro de la institución es bueno, factible y oportuno si el documento tiene los argumentos de peso, para emitir criterios de buena comunicación efectiva es bienvenido y será implementado en la institución para el beneficio de los servidores públicos y de los usuarios que hacer uso de los servicios de la institución.

3.3 Ficha de observación

La ficha de observación se aplicó a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

| INDICADORES | SI | NO | A VECES |
|---|----|----|---------|
| 1. Existe buena comunicación entre servidores públicos | | X | |
| 2. La comunicación es fluida y asertiva entre servidores públicos | | | X |
| 3. Al momento de comunicarse existe cortesía entre servidores públicos | | | X |
| 4. Son eficientes los medios de comunicación internos del GAD Municipal | | X | |
| 5. Cuentan con un sistema de manejo de la documentación en el GAD Municipal | X | | |
| 6. La documentación que existe en cada dirección del GAD Municipal tiene un archivo determinado para esa área | | X | |
| 7. Existe pérdida de documentación que ha sido ingresada por la ciudadanía | X | | |
| 8. Necesitan mejorar el proceso de manejo de documentación interna en el GAD Municipal | X | | |

Análisis e interpretación

Interpretación 1.- La buena comunicación interna entre el personal es la base para un buen desarrollo institucional, se presta a demostrar la capacidad de entendimiento y manejo de comunicación en cada departamento por parte de los servidores públicos, la ficha de observación aplicada muestra que existe un bajo nivel de comunicación interna entre servidores públicos de la institución.

Interpretación 2.- Para que la comunicación organizacional interna sea productiva entre compañeros de trabajo debe ser fluida y asertiva y según lo observado: entre los servidores públicos es poco el uso de estos dos factores al interrelacionarse.

Interpretación 3.- Las relaciones de comunicación son apropiadas cuando se respeta el espacio personal, se pudo observar que en la mayoría de servidores públicos es poco el cumplimiento en este aspecto.

Interpretación 4.- Los medios de comunicación internos de una institución son de suma importancia, porque con ello se espera comunicar los temas importantes relacionados con el GAD Municipal en el cual existe varios métodos de comunicación, la observación permitió determinar que no son eficientes los medios de comunicación implementados en la institución.

Interpretación 5.- El manejo de la documentación en la organización es esencial y determina la capacidad de la misma en la recepción y posterior designación al departamento correspondiente, según lo observado: si existe un sistema de documentación interna en la institución.

Interpretación 6.- La documentación a la cual se dio trámite y posterior archivo tienen que estar debidamente archivadas y en buen estado se pudo observar que no existe un archivo por cada departamento, puesto que solo existe un archivo general.

Interpretación 7.- En la institución existe pérdida de la documentación lo cual lleva a tener problemas internos, se observó que en la institución necesitan un mejor manejo de la documentación y obtener respaldos de cada uno de ellos.

Interpretación 8.- El buen manejo de la documentación es la estabilidad de la institución que conlleva a ser vista por las demás organizaciones como un buen administrador de la documentación interna y externa.

CAPÍTULO IV

4 PROPUESTA

4.1 Nombre de la propuesta

GUÍA DE TALLERES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CORRESPONDENCIA SOCIAL PARA EL DESENVOLVIMIENTO INTERNO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO.

4.2 Justificación

El problema que se evidenció en la institución es falta de comunicación efectiva y manejo de correspondencia social entre los servidores públicos que laboran en los diferentes departamentos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, como consecuencia existe un nivel bajo de comunicación efectiva el cual afecta directamente en el desenvolvimiento laboral de los servidores públicos esto causa que los trámites que realizan desde cada área trabajo presenten inconvenientes y pérdida de tiempo lo cual genera malestar en los usuarios que hacen uso de los servicios de la institución.

La problemática crea nuevas oportunidades y técnicas para mejorar la comunicación efectiva y manejo de correspondencia social a través de los distintos conocimientos técnicos y científicos que beneficien a los servidores públicos y la institución un trabajo en equipo ayudará a cubrir las necesidades de la población lo que permite un mejor manejo de la documentación y el buen desenvolvimiento laboral de los servidores públicos, tomando en cuenta el valor, opiniones y sugerencias del personal que labora en la institución y sobre todo es importante mantener una imagen de buena comunicación interna y proyectarle a la ciudadanía.

4.3 Objetivos de la propuesta

4.3.1 Objetivo general

Elaborar una guía de talleres de comunicación efectiva y correspondencia social que ayude al desenvolvimiento de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

4.3.2 Objetivos específicos

- Elaborar una guía de talleres para el desarrollo de comunicación efectiva y correspondencia social de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo.
- Contribuir con información que mejore la comunicación efectiva y correspondencia social entre los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo.
- Socializar la guía de comunicación efectiva y correspondencia social a los servidores públicos, jefes departamentales y autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo.
- Facilitar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo, la guía de talleres sobre comunicación efectiva y correspondencia social que beneficiará a los servidores públicos y usuarios.

4.4 Ubicación sectorial

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo

Provincia: Pichincha

Cantón: Pedro Moncayo

Dirección: Calle Sucre 981 parque central Homero Valencia

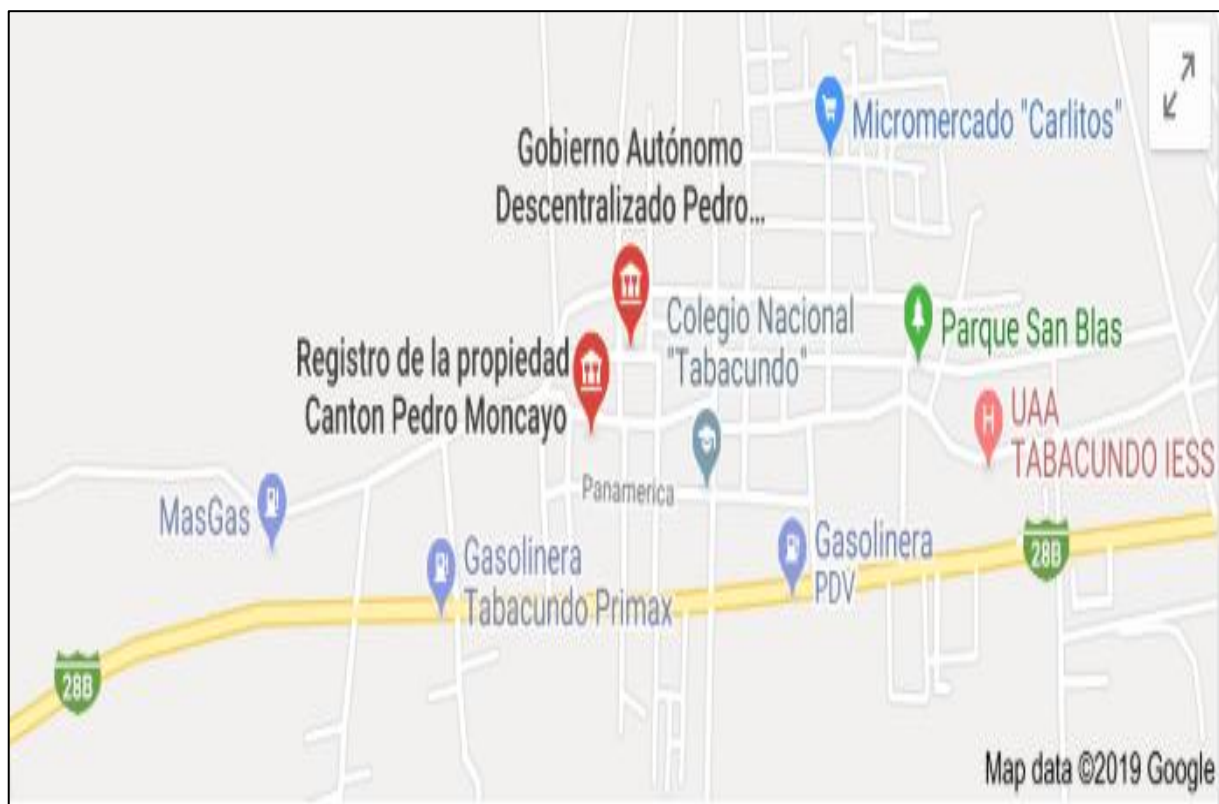
Teléfono: (02) 363856

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

Mapa de ubicación



Fuente: Google Maps -Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

“GUÍA DE TALLERES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CORRESPONDENCIA SOCIAL PARA EL DESENVOLVIMIENTO INTERNO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO”



Autora: Jenny Cabezas



Autora: Jenny Cabezas



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Misión

El GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo, creado para liderar la planificación, orientación y seguimiento del desarrollo cantonal a través de la innovación, participación y acceso a información adecuada y oportuna, organizando y potenciando las capacidades institucionales para contribuir en el buen vivir de la colectividad con una adecuada administración del cambio a través de desarrollo de las capacidades gerenciales y estratégicas.

Visión

El GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo, al 2021, será una institución referente que lidera los procesos de adaptación y respuesta al entorno, a través del fortalecimiento de capacidades de sus funcionari@s con su efecto a nivel institucional, asegurando la provisión de servicios de agua y saneamiento a la población, así como su participación en el ordenamiento y desarrollo territorial, bajo un modelo que prioriza la gobernanza y toma de decisiones en base al acceso a la información y manejo adaptivo para lograr niveles crecientes de satisfacción con estándares de efectividad, eficiencia y eficacia, en el marco de las competencias y compromisos asumidos.



TALLERES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
PEDRO MONCAYO
Moderno Turístico y Productivo

La comunicación efectiva es parte esencial de la comunicación interna de una institución poder alcanzar las metas laborales. Cuando existe buena comunicación entre un equipo de trabajo y otro, la productividad laboral aumenta y una empresa puede crecer de forma más rápida.



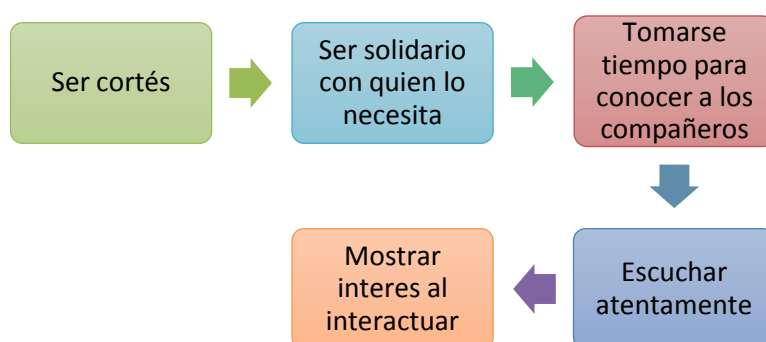
TALLER N° 1

4.5 Taller N° 1.- Comunicación interpersonal

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

OBJETIVO: Lograr que los servidores públicos interactúen unos con otros, tomando en cuenta cada opinión y punto de vista al momento de emitir información, que el mensaje enviado y recibido sea claro, preciso y entendible.

PROCESOS:



Fuente: clasificación de las relaciones interpersonales
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: servidores públicos GAD Municipal Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

Los talleres creados permiten mejorar las relaciones interpersonales con el resto de compañeros de trabajo, así se creará un ambiente de ameno y fructífero beneficio de la institución.

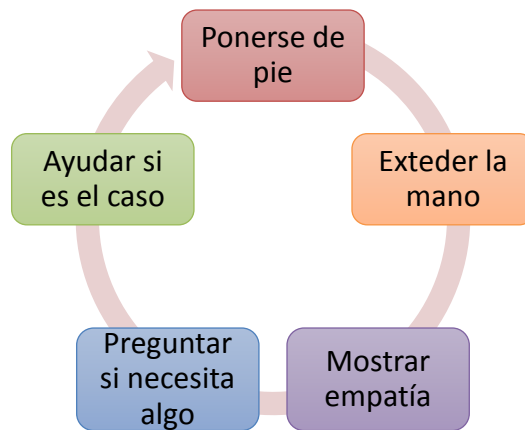
TALLER N° 2

4.6 Taller N° 2.- El saludo

EL SALUDO

OBJETIVO: Promover que servidores públicos al momento de saludar a un compañero de trabajo lo hagan de forma amable, empática y cortés imponiendo el respeto hacia la otra personal.

PROCESOS:



Fuente: el saludo
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: servidores públicos GAD Municipal Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

La práctica de un buen saludo diario hacia los compañeros de trabajo ayudará a fomentar buenas relaciones de comunicación interna y empatía hacia los demás, esto crea un ambiente laboral propicio en la institución.

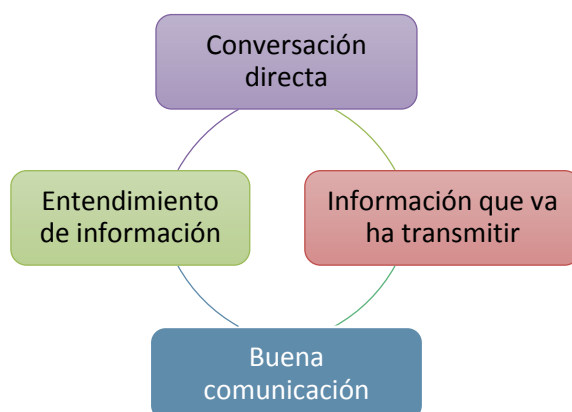
TALLER N° 3

4.7 Taller N° 3.- Comunicación asertiva

COMUNICACIÓN ASERTIVA

OBJETIVO: Definir estándares de comunicación asertiva por parte de los servidores públicos, que la información sea clara y entendible, ya que de ello depende una comunicación efectiva entre compañeros de trabajo.

PROCESOS:



Fuente: Comunicación asertiva
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: servidores públicos GAD Municipal Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

Una comunicación asertiva ayudará a los servidores públicos a mantener una buena relación en cada departamento, puesto que la información llegará a tiempo y servirá para el desarrollo del trabajo interno.

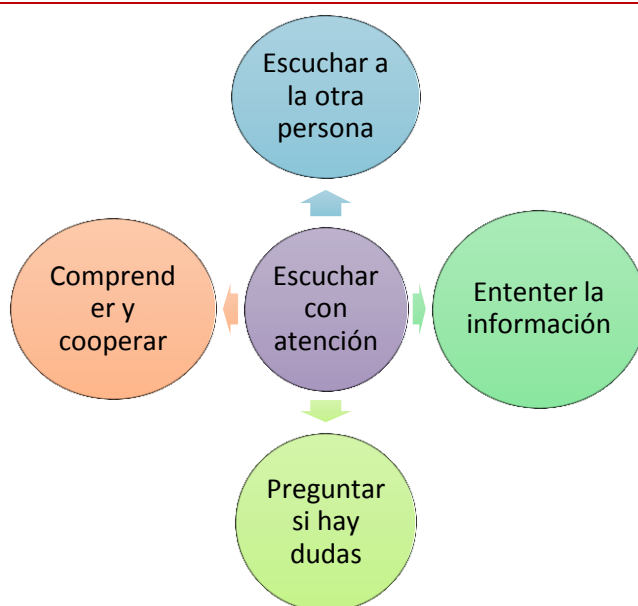
TALLER N° 4

4.8 Taller N° 4.- Escuchar con atención

ESCUCHAR CON ATENCIÓN

OBJETIVO: Desarrollar un proceso de comunicación efectiva basándose en escuchar con atención a la persona que está hablando, captar la información de forma correcta y mostrar empatía a los compañeros de trabajo.

PROCESOS:



Fuente: Escuchar con atención
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: Escuchar con atención
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

El proceso de comunicación y las estrategias que se apliquen servirá a los trabajadores para un mejor desempeño, escuchar atentamente la información que se recibe es la clave para un buen desenvolvimiento laboral.

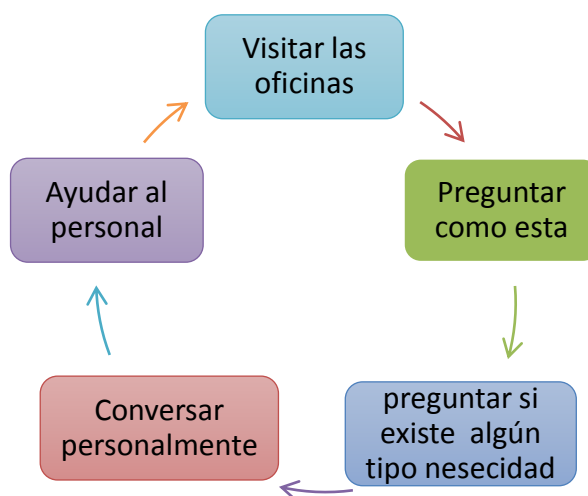
TALLER N° 5

4.9 Taller N° 5.- Conocer al personal y sus necesidades

EL PERSONAL Y SUS NECESIDADES

OBJETIVO: Determinar las necesidades del personal de los diferentes departamentos y así existirá un ambiente laboral propicio para los trabajadores, conocer a los trabajadores más allá del ámbito laboral.

PROCESOS:



Fuente: Conocer al personal y sus necesidades
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: servidores públicos GAD Municipal Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

Al cubrir las necesidades del personal se fortalece el departamento, y se trabaja de manera conjunta de forma eficiente en beneficio de la institución y de la ciudadanía del Cantón, enfocándose en el servicio de calidad.

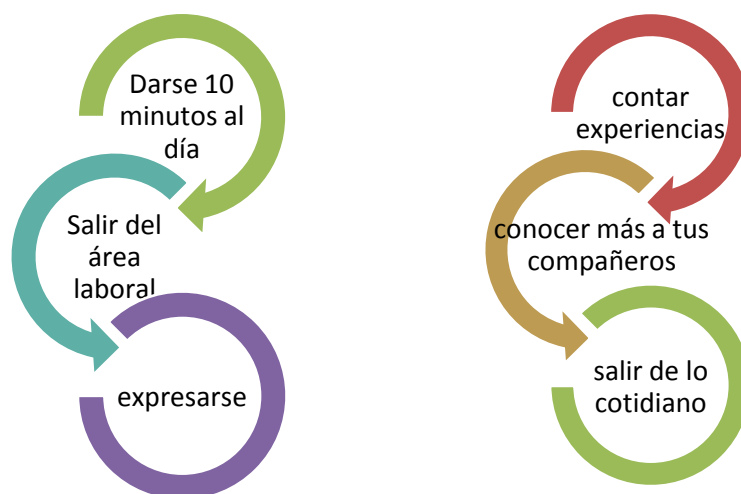
TALLER N° 6

4.10 Taller N° 6.- Fomentar actividades fuera de la oficina

FOMENTAR ACTIVIDADES FUERA DE LA OFICINA

OBJETIVO: Compartir espacios fuera del área laboral, dirigidos a los servidores públicos para un desenvolvimiento personal e interpersonal, compartir entre compañeros de trabajo, conocer más a fondo a cada uno de ellos.

PROCESOS:



Fuente: Fomentar actividades fuera de la oficina
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: servidores públicos GAD Municipal Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

Esto ayudará a que todas las áreas de la institución estén más integradas rompiendo las barreras de una mala comunicación, muchas veces por prejuicio o desconocimiento de la otra persona, se integran y se fomenta una interacción directa.

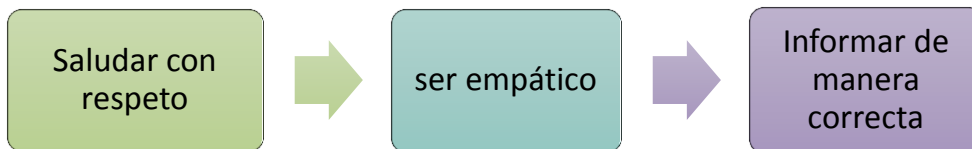
TALLER N° 7

4.11 Taller N° 7.- Comunicación interna

COMUNICACIÓN INTERNA

OBJETIVO: Dar a conocer los pasos para una buena comunicación interna en beneficio personal e institucional, solicitando el compromiso por parte de cada uno de los servidores públicos para un mejor desarrollo del mismo.

PROCESOS:



Fuente: Comunicación Interna
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: servidores públicos GAD Municipal Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

La comunicación interna entre los trabajadores ayudará a establecer una buena relación interpersonal, por lo tanto se debe manejar los pasos esenciales para mantener una relación estrecha con los compañeros de trabajo.

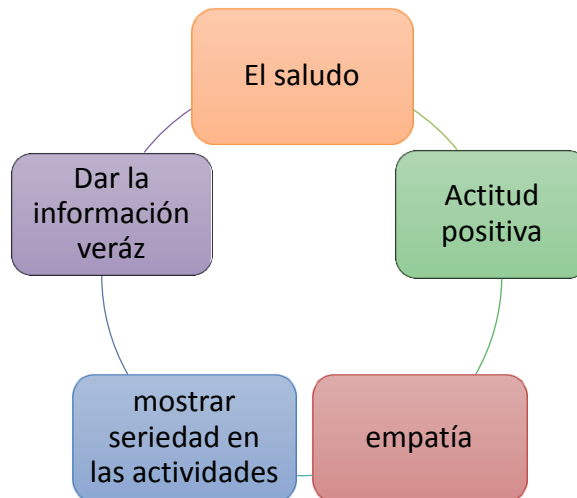
TALLER N° 8

4.12 Taller N° 9.- Comunicación externa

COMUNICACIÓN EXTERNA

OBJETIVO: Enfocarse a la atención de calidad a la ciudadanía, imponiendo el respeto, empatía y amabilidad, conocer todo lo relacionado con la institución sus procesos, trámites para proyectar una imagen estable antes los entes sociales.

PROCESOS:



Fuente: Comunicación externa
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: Comunicación externa <https://bit.ly/2JnoL7r>
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

El manejo de la comunicación externa permite mejorar la actitud de las personas y el clima laboral, para evitar desacuerdos y aspectos negativos de la ciudadanía que perjudique el desarrollo de las actividades en la institución.

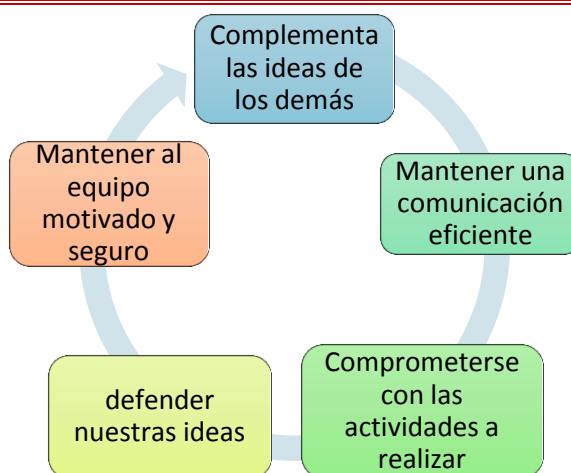
TALLER N° 9

4.13 Taller N° 8.- Trabajo en equipo

TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO: Complementar y dirigir el trabajo en equipo en la institución, ya que, de ellos depende que las actividades sean realizadas de manera más productiva y creando un ambiente de trabajo solidario y conjunto.

PROCESOS:



Fuente: Trabajo en equipo
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: servidores públicos GAD Municipal Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

El trabajo en equipo permite mantener un ambiente colaborativo, organizado, en el cual todos trabajen de manera conjunta, coordinada y muestren interés sobre el desempeño de la institución.

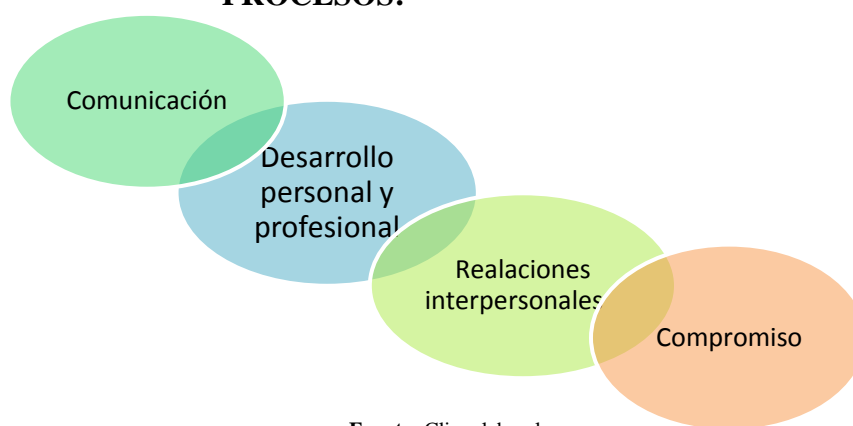
TALLER N° 10

4.14 Taller N° 10.- Evaluación del clima laboral

EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

OBJETIVO: Permite obtener una evaluación objetiva del grado de satisfacción de las personas de la institución, conocer sus necesidades y expectativas en el trabajo y su perspectiva de los problemas existente.

PROCESOS:



Fuente: Clima laboral
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: servidores públicos GAD Municipal Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

Una evaluación del clima laboral en la institución servirá para la verificación de cómo está el funcionamiento entre las autoridades y servidores públicos para el desarrollo y mejora de cada día.

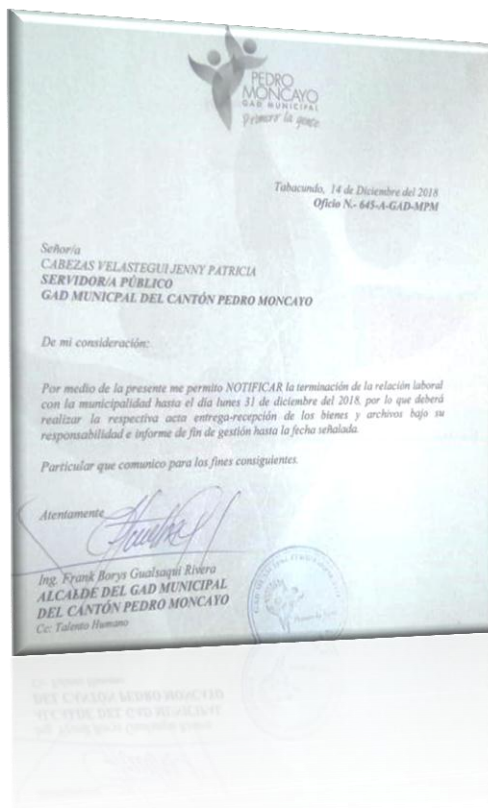


TALLERES DE CORRESPONDENCIA SOCIAL



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
PEDRO MONCAYO
Moderno Turístico y Productivo

Es una comunicación breve que sirve para expresar saludos, invitaciones, agradecimientos, pésames, declinaciones, excusas, etc. En general, se utilizan para asuntos personales y sociales. Se debe redactar en tercera persona, habitualmente en más de un párrafo.



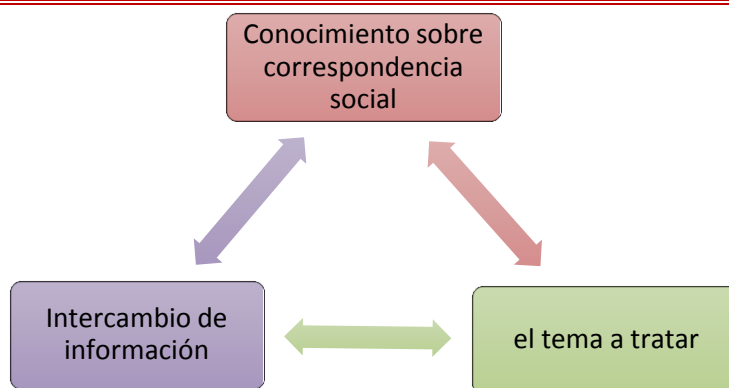
TALLER N° 1

4.15 Taller N° 1.- Correspondencia social

CORRESPONDENCIA SOCIAL

OBJETIVO: Identificar el nivel de conocimiento que tienen los servidores públicos sobre correspondencia social en la institución, reconocimiento de los documentos y posterior manejo de los mismos.

PROCESOS:



Fuente: Correspondencia social

Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: Memorando Interno GAD Municipal Pedro Moncayo

Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

El conocimiento sobre correspondencia social dentro de una institución es primordial, ayudará a comprender su valor, utilización y su manejo debe ser de forma responsable, porque este documento conlleva información que va dirigida a la institución.

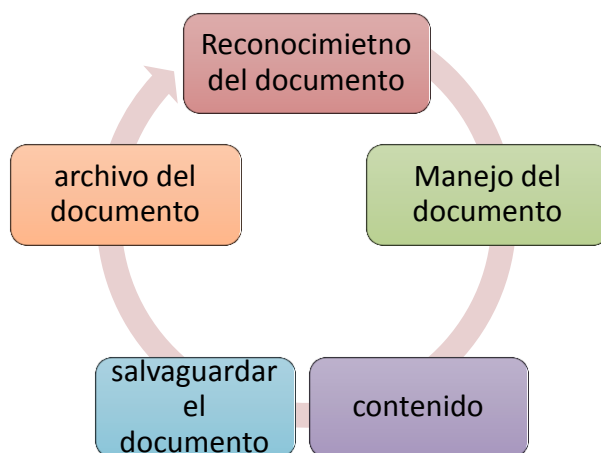
TALLER N° 2

4.16 Taller N° 2.- Importancia de la correspondencia

IMPORTANCIA DE LA CORRESPONDENCIA

OBJETIVO: Determinar el conocimiento que tienen los servidores públicos sobre la importancia de cada documento que ingresa a la institución, el contenido, el trámite y firmas de responsabilidad.

PROCESOS:



Fuente: Importancia de correspondencia
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: Importancia de la correspondencia GAD Municipal Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

Tener conocimiento de todo lo relacionado con correspondencia ayudará a los servidores públicos a entender la importancia y cuidado de la documentación de los diferentes departamentos y los que ingresan a la institución.

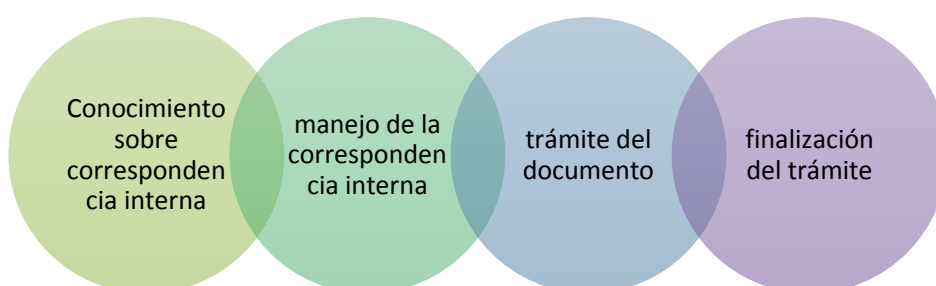
TALLER N° 3

4.17 Taller N° 3.- Correspondencia interna

CORRESPONDENCIA INTERNA

OBJETIVO: Identificar el nivel de conocimiento que tienen los servidores públicos sobre correspondencia interna, evaluar el manejo responsable de la documentación que se emite e ingresa en la institución.

PROCESOS:



Fuente: Importancia de correspondencia
Elaborado por: Jenny Cabezas

EJEMPLO DE CORRESPONDENCIA INTERNA

Los más utilizados dentro en la institución:

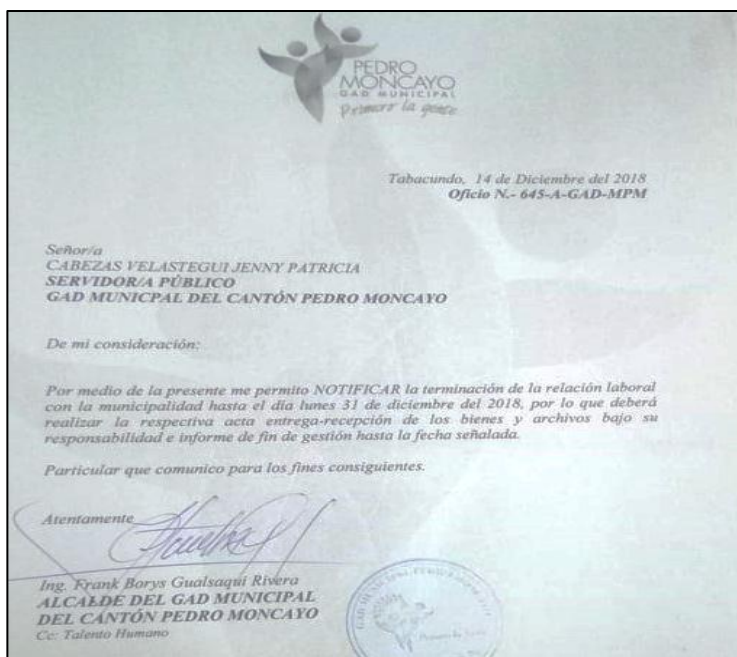
- Oficios circulares
- Memorandos internos
- Actas

CONCLUSIONES:

Conocer que es correspondencia interna ayudará a comprender su significado y valor del mismo, este documento es el que se genera dentro de la institución como son los memorandos, oficios, circulares los cuales van dirigidos a los departamentos de la institución.

- **Oficios circulares**

Son aquellos que se generan en la institución y van dirigidos a determinados departamentos de la entidad.



Fuente: oficio circular GAD Municipal Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

- **Memorandos internos**

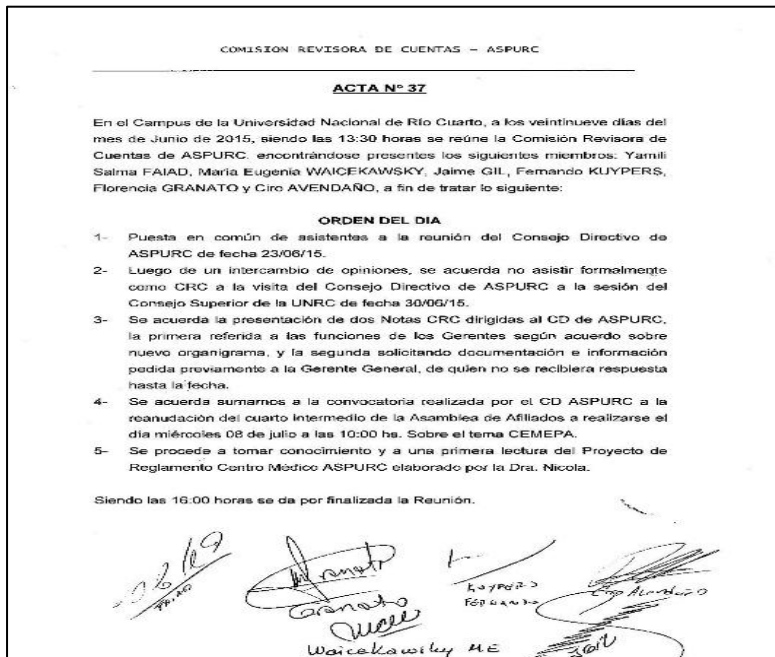
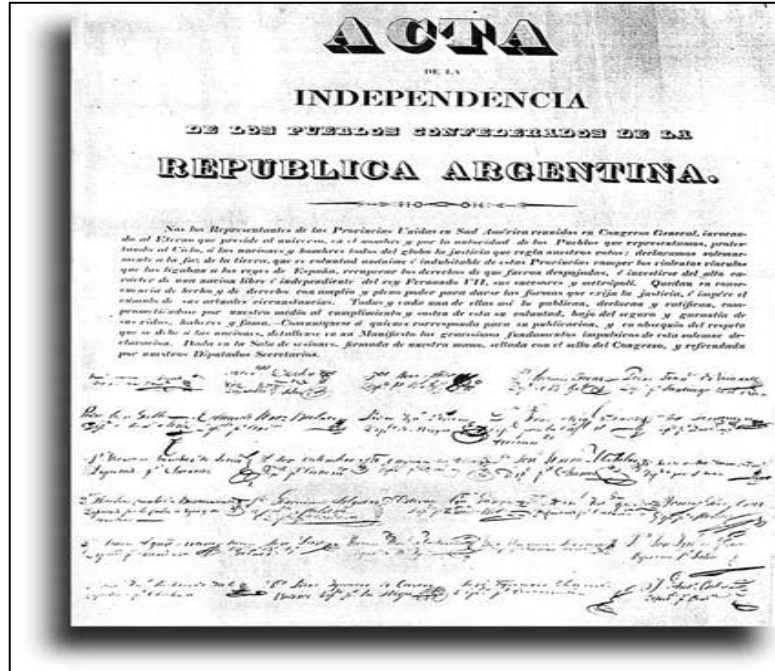
Son utilizados para notificar de alguna amonestación ya sea verbal o económica a una determinada persona que labora en la institución.



Fuente: Memorando Interno <https://bit.ly/2YINVSU>
Elaborado por: Jenny Cabeza

- **Actas**

Las actas son manejadas por la Unidad de Secretaria General la cual se encarga de redactar los acuerdos de las sesiones de concejo que se realiza en el GAD Municipal y convenios a los cuales llegue la institución para el desarrollo de la misma.



Fuente: Actas <https://bit.ly/2YINVSU>
 Elaborado por: Jenny Cabezas

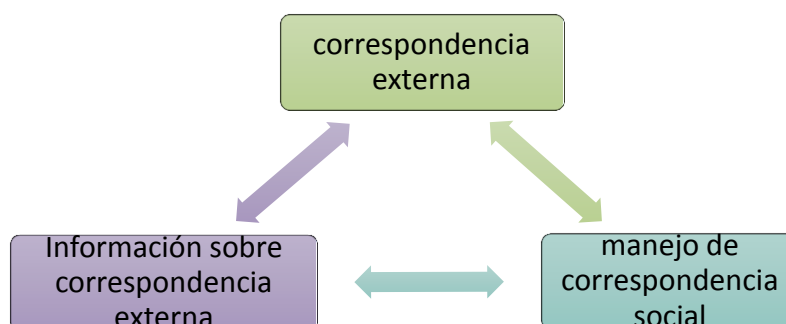
TALLER N° 4

4.18 Taller N° 4.- Correspondencia externa

CORRESPONDENCIA EXTERNA

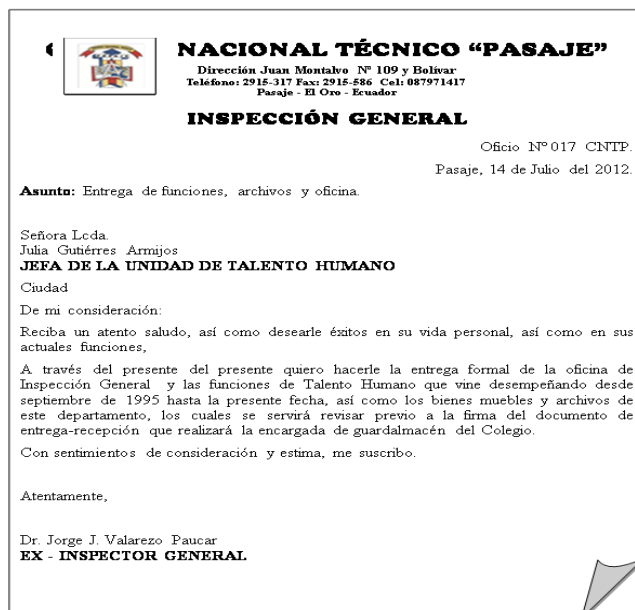
OBJETIVO: Identificar el nivel de conocimiento que tienen los servidores públicos sobre que es correspondencia externa que ingresa en la institución, el tratamiento que se le debe dar ha dicho documento.

PROCESOS:



Fuente: correspondencia externa
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: Correspondencia externa, <https://bit.ly/32p5gCS>
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

Tener el conocimiento de qué es correspondencia externa ayudará a tener más claro los documentos que provienen de otras instituciones o son ingresadas por la ciudadanía.

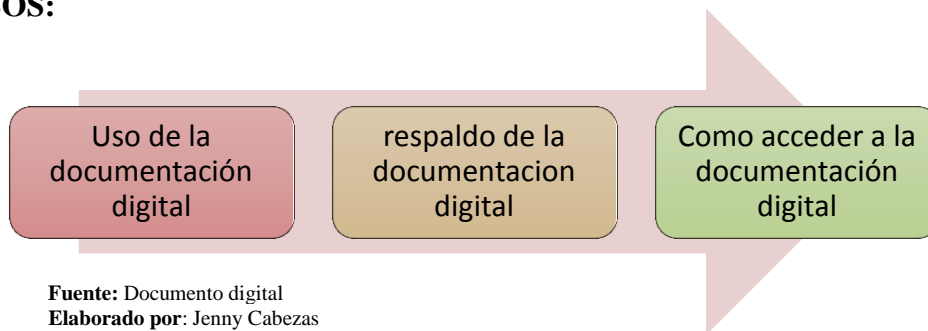
TALLER N° 5

4.19 Taller N° 5.- Documentación digital

DOCUMENTACIÓN DIGITAL

OBJETIVO: Determinar el uso de los documentos y plataformas digitales a favor de la institución, como ayudan a salvaguardar información de forma electrónica de manera que se la pueda dar utilización.

PROCESOS:



EJEMPLO DE DOCUMENTOS DIGITAL

Los más utilizados dentro en la institución:

- DTS
- Zimbra
- Correo electrónico

CONCLUSIONES:

Una de las maneras de conservación de la documentación es la forma digital pues esta nos presta seguridad al momento de guardar información, las instituciones han implementado correos internos que manejan la documentación que se envía a los diversos departamentos.

- **DTS.-** Sistema de seguimiento de trámites GAD Municipal Pedro Moncayo



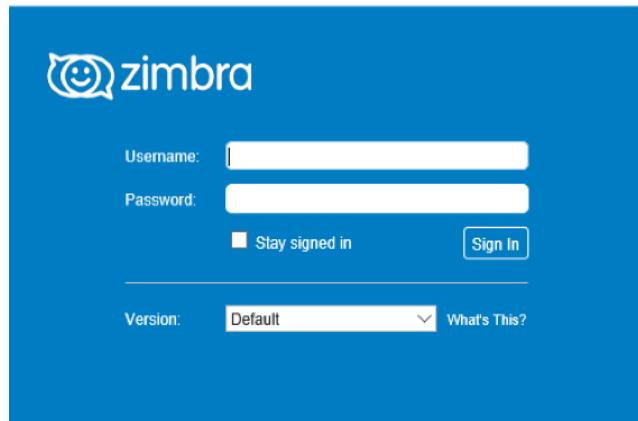
Consultar estado del trámite

Número de trámite Código validación

Autorizado su uso bajo licencia GPL/GNUV - [Asamblea Nacional](#)

Fuente: DTS. <https://bit.ly/2JqshxT>
Elaborado por: Jenny Cabezas

- **ZIMBRA.-** Correo Institucional GAD Municipal Pedro Moncayo



Fuente: Zimbra <https://bit.ly/2JqshxT>
Elaborado por: Jenny Cabezas

- **CORREO ELECTRÓNICO**



Fuente: <https://bit.ly/2XAbipi>
Elaborado por: Jenny Cabezas

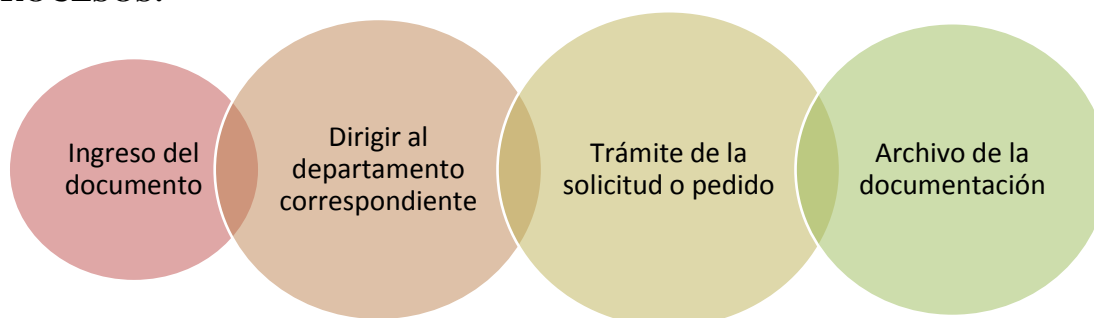
TALLER N° 6

4.20 Taller N° 6.- Trámite del documento que ingresa a la institución

TRÁMITE DEL DOCUMENTO

OBJETIVO: seguimiento del documento que ingresa a la institución, observar el contenido, la solicitud, invitación, pedido de información, determinar a qué departamento va dirigido.

PROCESOS:



Fuente: Trámite del documento
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: Trámite del documento <https://bit.ly/32p5gCS>
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

Tener conocimiento de los pasos a seguir cuando ingresa un documento a la institución es de suma importancia, el personal encargado del ingreso de la documentación ejecutará de manera correcta cada paso.

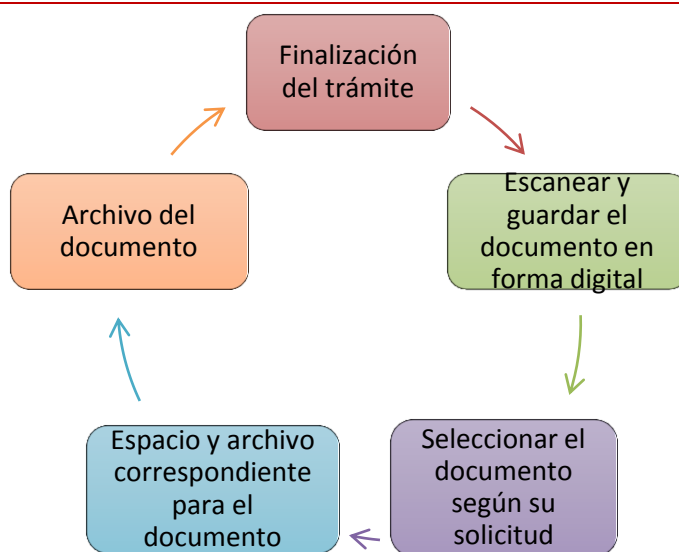
TALLER N° 7

4.21 Taller N° 7.- Archivo de la documentación de la institución

ARCHIVO DE DOCUMENTOS

OBJETIVO: Aplicar los pasos correctos para el archivo de la documentación que ha sido destinada a reposar en las carpetas o cajas después de finalizar el trámite, la cual debe ser archivada cronológicamente.

PROCESOS:



Fuente: Archivo del documento
Elaborado por: Jenny Cabezas

GRÁFICO



Fuente: <https://bit.ly/2JnoL7r>
Elaborado por: Jenny Cabezas

CONCLUSIONES:

Si el personal que labora en la institución está capacitado en manejo de archivo, este mantendrá un estándar de calidad de documentación digital y archivística y todo tipo de documento se podrá localizar de forma inmediata.

IMPACTOS

- **Institucional**

Permite mejorar las relaciones interpersonales, una comunicación afectiva ayudará a los servidores públicos a mantener una buena relación en cada departamento, puesto que la información llegará a tiempo y servirá para el desarrollo del trabajo interno, en la institución habrá buen manejo de la documentación interna y externa lo cual beneficiará al GAD Municipal de Pedro Moncayo y sus usuarios.

- **Profesional**

Ayudará a todos los servidores públicos a comunicarse de forma amable, empática, demostrando profesionalismo y respeto hacia los compañeros de trabajo y usuarios, al relacionarse e informar correctamente los acontecimientos referentes a la institución, creando un ambiente laboral apropiado.

- **Social**

Brindarán un servicio de calidad al momento de emitir información referente a la institución y al manejo de los trámites de la ciudadanía que ingreso sus pedidos, requerimientos y solicitudes.

CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación, se comprueba lo siguiente:

- Existe baja comunicación interna entre servidores públicos, ya que no existe canales o herramientas de comunicación que permitan desarrollar técnicas de buena comunicación interna, además permite una escasa información en cada uno de los departamentos.
- La comunicación empleada por los servidores públicos de la institución es baja, puesto que no existe talleres o información sobre comunicación interna y respectivo manejo dentro del área laboral.
- Las relaciones de comunicación entre los servidores públicos son regulares e indirectas lo que crea que la información no se reciba de forma oportuna para realizar el trabajo y no se limite correctamente las responsabilidades laborales de cada uno de los miembros de la entidad.
- Los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo no saben como mejorar sus relaciones de comunicación con sus compañeros de trabajo, además se identificó que tienen problemas para sobrellevar un conflicto de cualquier índole por deficiente comunicación interna.
- Se visualizó que el manejo de la documentación interna y externa de la institución no es llevado de una manera responsable con estándares de recepción adecuada, cuidado del documento y respeto a la privacidad de quien lo emite.
- Después del análisis e investigación realizada se determinó que es necesario implementar una guía de comunicación interna y su respectiva implementación

RECOMENDACIONES

- Es necesario capacitar a todos los servidores públicos de la institución sobre temas de comunicación interna y externa esto ayudará a conocer las opiniones, necesidades para un eficiente desarrollo de las actividades laborales para comprometerse al objetivo institucional.
- Formar estrategias de buena convivencia entre los servidores públicos esto ayudará a fortalecer la comunicación interna, las autoridades deben ser contantes y buscar diferentes opciones para que la comunicación sea eficiente.
- Fomentar un espacio alternativo, y tomarse 10 minutos para hacer una actividad entre compañeros que permita el desenvolvimiento personal de cada uno de ellos y exista más comunicación.
- Conocer los posibles conflictos que se generen en la institución entre los servidores públicos y dar solución de manera oportuna, correcta y con responsabilidad, y así se mantendrá un ambiente laboral sano con estándares de buena calidad y buen manejo de la comunicación, dando un buen servicio a la ciudadanía.
- Implementar un taller en el cual se hable de comunicación y manejo de documentación interna y externa dirigida a todos los servidores públicos de la institución.
- Dar a conocer los términos correctos de correspondencia social e implantar formas de dar a conocer la importancia y la utilización de la correspondencia social dentro de la institución y aplicar la guía de talleres a los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Archivo. - fichero informático es un conjunto de bits que son almacenados en un dispositivo

Asertivo. - ser claro y preciso al momento de comunicar.

Comunicación. - Acción de comunicar o comunicarse.

Comunicación formal. - es aquella comunicación correcta al comunicarse

Comunicación organizacional. - es aquella que se produce en el interior de una entidad.

Correspondencia. - comunicación entre personas mediante cartas comerciales.

Correspondencia interna. - documentación que se genera en la institución.

Correspondencia externa. - documentación que ingresa a la institución.

Documentos. - son aquellos que ingresan y se generan en la institución.

DTS. - sistema de seguimiento de trámites

Efectivo. - ser rápido y actuar con bases.

Emisor. - persona que emite el mensaje.

Encuestas. - serie de preguntas que se realizan a varias personas.

Entrevista. - reunión de dos o más personas para tratar algún asunto en particular.

Empresa. - organización o institución dedicada a actividades de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades o servicios de la sociedad.

Ficha de observación. - instrumento de investigación, recolección de datos

Formato digital. - es aquel que se presenta de forma digital.

GADMCPM. - Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

Guía. - dirige hacia un objetivo, puede usarse en múltiples contextos.

Gestión documental. - es la creación, recepción de la documentación en la institución.

Incidencia. - es el término que se utiliza para dar importancia o relevancia.

Interna. - interno o interior.

Importancia de la comunicación. - dar importancia a los estándares de comunicación.

Medios de comunicación. - son básicos al momento de comunicarse e interactuar.

Método. - modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.

Mensaje. - noticia o comunicación dirigida a las personas.

Población. - conjunto de habitantes en un lugar.

Proyecto. - idea de lo que se va a realizar.

Quialismo. - el inicio de la tierra.

Receptor. - persona que receipta el mensaje

Relaciones interpersonales. - se maneja internamente entre los compañeros de trabajo.

Social. - De la sociedad humana o que tiene relación con ella.

Sociedad. - Conjunto de personas que se relacionan entre sí.

Trabajo en equipo. - se define como un objetivo de toda entidad.

Tipos de documentos. - son los documentos que se manejan en la institución.

Valoración de los documentos. - es el valor agregado que tiene los documentos.

Zimbra. - correo institucional GAD Municipal de Pedro Moncayo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- abc, C. (21 de julio de 2006). *Las relaciones interpersonales*. Recuperado el 9 de septiembre de 2018, de Color abc: <http://www.abc.com.py/articulos/las-relaciones-interpersonales-918618.html>
- 2.- Amenós, T. P. (1 de JULIO de 2010). *E- LIBRO*. Recuperado el 8 de FEBRERO de 2019, de EBOOKCENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4735107&query=comunicaci%C3%B3n+>
- 3.- Antonio, M. (01 de enero de 2016). *e-libro*. Recuperado el 06 de noviembre de 2018, de Comunicación efectiva y trabajo en equipo.: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5426402&query=comunicaci%C3%B3n+efectiva>
- 4.- autores, C. d. (1 de ENERO de 2011). *E-LIBRO*. Recuperado el 8 de FEBRERO de 2019, de EBOOKCENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3217486&query=trabajo+en+equipo+>
- 5.-Bembibre, C. .. (3 de abril de 2013). *Definición de Relaciones Interpersonales*. Recuperado el 8 de septiembre de 2018, de Definición ABC.: <https://www.definicionabc.com/social/relaciones-interpersonales.php>
- 6.- Bustamante , C., & Sánchez, J. (2013). *La Dimensión Ética y Axiológica*. Armenia-Colombia: Kinesis.
- 7.- Carmona, M., Jimenez, A., Montedeoca, R., & Solórzano, M. (2015). *Técnicas de Secretariado y Dirección*. (Vol. 1). España, Andalucía: IC Editorial. Recuperado el 24 de 10 de 2018
- 8.- Castro, A. d. (1 de ENERO de 2014). *E-LIBRO*. Recuperado el 8 de FEBRERO de 2019, de EBOOKCENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3226247&query=comunicacion+asertiva+>
- 9.- Chamorro, T. (17 de marzo de 2015). *LA INCIDENCIA DEL LENGUAJE EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA*. Obtenido de Repositorio Dijital de la Universidad Técnica del Norte:<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4690/1/05%20FECYT%202261%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- 10.- COOPERATIVO. (2018). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Recuperado el 8 de FEBRERO de 2019, de CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

- 11.- Costa, I. (1 de enero de 2014). *e-book*. Recuperado el 10 de noviembre de 2018, de Filosofía:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3190614&query=filosofia>
- 12.- Cruz, I. d. (1 de ENERO de 2014). *E- LIBRO*. Recuperado el 26 de ENERO de 2019, de EBOOK CENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3224093&query=comunicaci%C3%B3n+efectiva>
- 13.- Cruz, L. P. (1 de enero de 2014). *e-libro Proquest Ebook Center*. Recuperado el 26 de octubre de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3229636&query=sociologia%20>
- 14.- De Castro, A. (1 de enero de 2014). *e-book*. Recuperado el 10 de noviembre de 2018, de Comunicación organizacional: técnicas y estrategias:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3226247&query=estrategias+de+comunicaci%C3%B3n>
- 15.- DeConceptos.com. (s.f.). *DeConceptos.com*. Recuperado el 05 de noviembre de 2018, de Concepto de comunicación efectiva:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4760327&query=comunicaci%C3%B3n+efectiva>
- 16.- Escalona, N. (1 de JULIO de 2015). *E-LIBRO*. Recuperado el 8 de FEBRERO de 2019, de EBOOKCENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4735078&query=comunicacion+>
- 17.- Escobar, J. (1 de ENERO de 2009). *E-LIBRO*. Recuperado el 26 de ENERO de 2019, de EBOOK CENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3183768&query=COMUNICACI%C3%93N+EXTERNA>
- 18.- Federico Gan, a. J. (1 de ENERO de 2006). *E-LIBRO*. Recuperado el 8 de FEBRERO de 2019, de EBOOKCENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3228556&query=comunicacion+interna+>
- 19.- Fernandez B, G. (2017). *Issu*. Recuperado el 8 de septiembre de 2018, de Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetes en las empresas.:
https://issuu.com/ideaspropiaseditorial/docs/gesti__n_auxiliar_de_la_corresponde_2a34eb0f63d367
- 20.- Gan, F. a. (1 de enero de 2006). *Comunicación interna*. Recuperado el 8 de septiembre de 2018, de Libro:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3228556&query=COMUNICACI%C3%93N>

- 21.- Guerrero, R. M. (1 de JULIO de 2013). *E-LIBRO*. Recuperado el 31 de ENERO de 2019, de EBOOKCENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4184161&query=clasificacion+de+documentos+>
- 22.- Guzman, M. (2002). *Que es documentación*. (Vol. 2). HURIDOCS. Recuperado el 25 de octubre de 2018, de <https://www.huridocs.org/wp-content/uploads/2010/08/whatisdocumentation-spa.pdf>
- 23.- Jaime, M. (1 de enero de 2009). *e-libro*. Recuperado el 5 de noviembre de 2018, de Tipos de comunicación:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3183154&query=tipos+de+comunicaci%C3%B3n+>
- 24.- Kant, E. (8 de agosto de 2015). *e-book*. Recuperado el 10 de noviembre de 2018, de Filosofía de la historia:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5045802&query=filosofia>
- 25.- Lucas, A. (1 de ENERO de 2012). *E- LIBRO*. Recuperado el 31 de ENERO de 2019, de EBOOK CENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3199169&query=Comunicaci%C3%B3n+interdepartamental+>
- 26.- Marcano, M. (s.f.). *Tus preguntas*. Recuperado el 8 de septiembre de 2018, de Que es la comunicación efectiva:<https://tuspreguntas.misrespuestas.com/preg.php?idPregunta=8252%25E2%2580%259C>
- 27.- Martorell, L. C. (1 de ENERO de 2010). *E-LIBRO*. Recuperado el 31 de ENERO de 2019, de EBOOKCENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4536529&query=QUE+SON+LOS+DOCUMENTOS%7D>
- 28.- Molina, J. P. (10 de 9 de 2012). *MIS CARTAS*. Recuperado el 8 de FEBRERO de 2019, de CORRESPONDENCIA SOCIAL: <http://juanpablomolina17.blogspot.com/p/correspondencia-social.html>
- 29.- Natangue, F. (1 de ENERO de 2016). *E-LIBRO*. Recuperado el 30 de ENERO de 2019, de EBOOKCENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4794682&query=+Axiol%C3%B3gica+>
- 30.- Pérez, M. d. (1 de ENERO de 2012). *E-LIBRO*. Recuperado el 8 de FEBRERO de 2019, de EBOOKCENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3203445&query=importancia+de+la+comunicacion>
- 31.- Recursos de autoayuda. (22 de ENERO de 2018). Recuperado el 8 de FEBRERO de 2019, de Recursos de autoayuda: <https://www.recursosdeautoayuda.com/elementos-de-la-comunicacion/>

- 32.- Rovira, C. (1 de ENERO de 2010). *E-LIBRO*. Recuperado el 31 de ENERO de 2019, de EBOOK CENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4945729&query=EJEMPLOS+DE+DOCUMENTACION+>
- 33.- Russo, P. (1 de ENERO de 2009). *E-LIBRO*. Recuperado el 31 de ENERO de 2019, de EBOOK CENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3208002&query=GESTION+DOCUMENTAL+>
- 34.- Sánchez, M. D. (1 de JULIO de 2014). *E- LIBRO*. Recuperado el 1 de ENERO de 2019, de EBOOKCENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4184438&query=efectiva+>
- 35.- Sánchez, P. A. (1 de ENERO de 2018). *E- LIBRO*. Recuperado el 30 de ENERO de 2019, de EBOOKCENTRAL:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3215769&query=Psicologia+>
- 36.- Sanmartín, M. (1 de enero de 2017). *e-book*. Recuperado el 10 de noviembre de 2018, de La comunicación en las fuerzas de seguridad:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4946063&query=comunicacion+en+las+instituciones+publicas+>
- 37.- *secretariado: redaccion y aplicación informatica*. (13 de octubre de 2009). Recuperado el 8 de febrero de 2019, de la correspondencia social: <http://redaccion3c.blogspot.com/2007/11/la-correspondencia-social.html>
- 38.- Solorzano, H. (10 de 9 de 2012). *monografias. com*. Recuperado el 8 de febrero de 2019, de importancia de la correspondencia: <https://www.monografias.com/trabajos32/importancia-correspondencia/importancia-correspondencia.shtml>
- 39.- T Richard, S. (2006). *Introducción a la Sociología*. (C. M. José, Ed., & F. M. Emperador Ortega José, Trad.) España, España. Recuperado el 18 de Octubre de 2018

ANEXOS

ANEXO 1.- Encuestas aplicadas a los servidores públicos del GAD Municipal Del Cantón Pedro Moncayo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Tema: Estudio de la Incidencia en comunicación efectiva y correspondencia social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo en año 2019”

Objetivo: identificar el nivel de comunicación interna y manejo de la correspondencia social en el GAD Municipal Del Cantón Pedro Moncayo.

ENCUESTA PARA SERVIDORES PÚBLICOS GAD MUNICIPAL

1.- ¿Cree usted que existe una buena comunicación dentro del GAD Municipal?

| | |
|------------------|--|
| Muy buena | |
| Buena | |
| Regular | |
| Mala | |

2.- ¿Dentro de cada uno de los departamentos cree usted que existe una buena comunicación efectiva y correspondencia social?

| | |
|----------------|--|
| Si | |
| No | |
| A veces | |

3.- ¿Cree usted que la información llega de manera oportuna?

| | |
|----------------|--|
| Si | |
| No | |
| A veces | |

4.- ¿Cree usted que los medios de comunicación y correspondencia social de la institución son los correctos?

| | |
|----------------|--|
| Si | |
| No | |
| A veces | |

5.- ¿Cuál de estos medios de comunicación internos creo usted que es el más eficiente?

| | |
|-----------------------------|--|
| Correo institucional | |
| Oficios circulares | |
| Memorando | |
| Verbalmente | |

6.- ¿cree usted que debería existe talleres o charlas de buena comunicación efectiva y correspondencia social en el GAD Municipal?

| | |
|----------------|--|
| Si | |
| No | |
| A veces | |

7.- ¿cree usted que la comunicación es el eje fundamental dentro la institución?

| | |
|----------------|--|
| Si | |
| No | |
| A veces | |

8.- ¿qué propone usted para mejor la comunicación efectiva y correspondencia social dentro del GAD Municipal?

| | |
|--------------------|--|
| Talleres | |
| Información | |
| Otros | |

ANEXO 2.- Entrevista y análisis dirigida a los directivos, vicecalde, director de comunicación del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo”



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Tema: Estudio de la incidencia en comunicación efectiva y correspondencia social en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo en año 2019”

Objetivo: Identificar el nivel de comunicación interna en el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

ENTREVISTA PARA DIRECTIVOS GAD MUNICIPAL

- 1.- ¿Qué es para usted la comunicación?
- 2.- ¿Cómo transmite usted la información a cada uno de los departamentos que dirige?
- 3.- ¿Cree usted que la comunicación efectiva y correspondencia social es buena o debería mejor dentro de la institución?
- 4.- ¿Utiliza usted las tecnologías de la información para agilizar una buena comunicación dentro de la institución?
- 5.- ¿Cree usted que una guía de buena comunicación efectiva y correspondencia social ayudaría al proceso de comunicación dentro del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

**ANEXO 3.- Ficha de observación dirigida a los servidores públicos del GAD Municipal
del Cantón Pedro Moncayo**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Tema: Estudio de la incidencia en comunicación efectiva y correspondencia social en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo en año 2019”

| INDICADORES | SI | NO | A VECES |
|--|-----------|-----------|----------------|
| Existe buena comunicación entre servidores públicos | | | |
| La comunicación es fluida y asertiva entre servidores públicos | | | |
| Al momento de comunicarse existe cortesía entre servidores públicos | | | |
| Son eficientes los medios de comunicación internos del GAD Municipal | | | |
| Cuentan con un sistema de manejo de la documentación en el GAD Municipal | | | |
| La documentación que existe en cada dirección del GAD Municipal tiene un archivo determinado para esa área | | | |
| Existe pérdida de documentación que ha sido ingresada por la ciudadanía | | | |
| Necesitan mejorar el proceso de manejo de documentación interna en el GAD Municipal | | | |

ANEXO 4.- Oficio recibido por el GAD Municipal de Pedro Moncayo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DECANATO

Oficio 005-D
09 de enero de 2019

Ingeniero
Frank Borys Gualsaquí
ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO


Señor Alcalde:

A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología reciba un cordial y atento saludo, a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita JENNY PATRICIA CABEZAS VELASTEGUI, estudiante de octavo semestre de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo, para que obtenga información y realice las actividades para el desarrollo del trabajo de grado: "ESTUDIO DE LA INCIDENCIA EN COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CORRESPONDENCIA SOCIAL DENTRO DEL GAD MUNICIPAL PEDRO MONCAYO".

Por su favorable atención, le agradezco


Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO


MSc. Raimundo López
DECANO DE LA FECYT




Trámite **26121**
Codigo verificación **GAUECCOMJZ**
Tipo de documento: **OFICIO**
Fecha de emisión: **11-ene-2019 16:49**
Numeración documento: **005-D**
Fecha efecto: **11-ene-2019**
Servitante: **LOPEZ RAIMUNDO**
Fundación del documento: **DECANATO DE LA FECYT**
Revisar el estado de este trámite en:
<http://tramites.gadmunicipalpedromoncayo.gob.ec/decanato/vertramite.jsf>

ANEXO 5.- Oficio de aceptación del GAD Municipal de Pedro Moncayo



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DECANATO

Oficio 006-D
09 de enero de 2019

Ingeniero
Frank Borys Gualsaquí
ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO



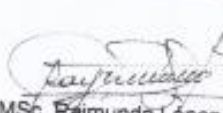

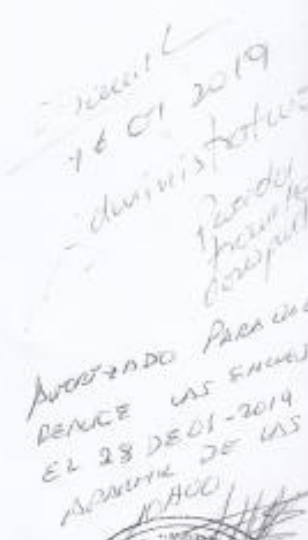
Señor Alcalde:

A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología reciba un cordial y atento saludo, a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

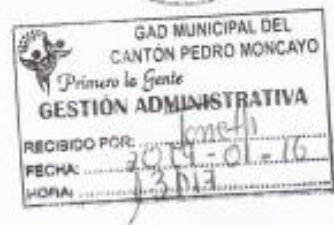
Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita JENNY PATRICIA CABEZAS VELASTEGUI, estudiante de octavo semestre de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo, para que obtenga información y realice las actividades para el desarrollo del trabajo de grado: "ESTUDIO DE LA INCIDENCIA EN COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CORRESPONDENCIA SOCIAL DENTRO DEL GAD MUNICIPAL PEDRO MONCAYO".

Por su favorable atención, le agradezco

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO



| | |
|-------------------------|--------------------|
| # Trámite | 26121 |
| Código verificación | GAUECCOMJZ |
| Tipo de documento | OPEDD |
| Fecha impresión | 11-ene-2019 08:48 |
| Numeración documento | 006-D |
| Fecha otorga | 11-ene-2019 |
| Beneficiario | LOPEZ RAIMUNDO |
| Fuente de recursos | 3- CIEN- 12 LA- TE |
| Revista al estado de... | ... |
| ... | ... |



RECIBIDO POR: *[Signature]*
FECHA: *2019-01-16*
HORA: *13:03*

ANEXO 5.- Oficio para socializar la Guía de Talleres

*Administración
Phalizer
10/10/2019*

Taller organizado para el mes 26 de mayo

15 de mayo

Tabacando, 29 de mayo de 2019



Señor
Virgilio Andrango
ALCALDE GAD MUNICIPAL DE PEDRO MONCAYO
Presente,

Saludos Cordiales

Yo, **CABEZAS VELASTEGUI JENNY PATRICIA** con cédula de identidad 172453678-2, egresada de la Facultad de Educación ciencia y tecnología (FECYT), carrera de Licenciatura en secretariado ejecutivo en español, de la Universidad Técnica del Norte, me dirijo a usted muy comedidamente, me autorice socializar la Guía de Comunicación Interna a las Secretarías del GAD Municipal de Pedro Moncayo, para proceder con los trámites de titulación, la cual corresponde a mi trabajo final de grado.

Por la favorable atención a mi pedido, agradezco de ante mano

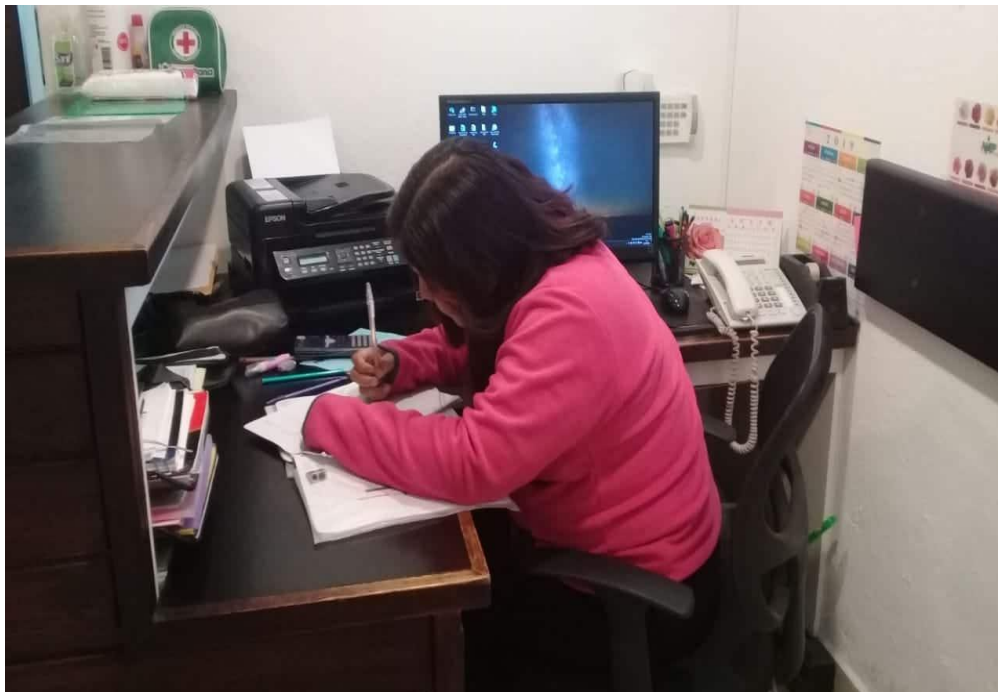
Atentamente



Jenny Patricia Cabezas Velastegui
CI: 172453678-2
jenny.cabezas23@gmail.com
TIF: 0991241683



**ANEXO 6.- Aplicación de instrumentos de investigación en el Gobierno Autónomo
Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo**



Fuente: Aplicación de instrumentos de investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas



Fuente: Aplicación de instrumentos de investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

ANEXO 7.- Socialización de la guía de comunicación a los servidores del el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo

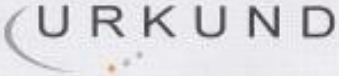


Fuente: Socialización de guía de talleres a los servidores públicos GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas



Fuente: Socialización de guía de talleres a los servidores públicos GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo
Elaborado por: Jenny Cabezas

ANEXO 8.- Certificado URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TRABAJO DE GRADO II- JENNY CABEZAS-URKUND.docx
(D47764735)

Submitted: 2/9/2019 12:57:00 AM

Submitted By: jpcabezasv@utn.edu.ec

Significance: 1 %

Sources included in the report:

<https://www.buenastareas.com/materias/conclusion-de-la-importancia-de-la-correspondencia/0>

<https://www.slideshare.net/ayuso/la-comunicacin-en-la-empresa>

Instances where selected sources appear:

3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



Secretariado Ejecutivo

CERTIFICADO

A petición del señor(ita); CABEZAS VELASTEGUI JENNY PATRICIA, portador(a) de la cédula de ciudadanía número 172453678-2, conforme a lo establecido en el *artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, inciso segundo* y después de recibir el análisis del programa URKUND, certifico que el trabajo de grado “ESTUDIO DE LA INCIDENCIA EN COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CORRESPONDENCIA SOCIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO” tiene un porcentaje de similitud del (1%), por lo que declaro apto a este trabajo para que sea designado tribunal y prosiga con los trámites pertinentes para su titulación.

Atentamente,

.....
Msc. RICHARD ENCALADA
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO