



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)**

**DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**PROCESOS COMUNICACIONALES PARA FORTALECER LA  
COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN EL DEPARTAMENTO DE  
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE TERRITORIO DEL GOBIERNO  
DESCENTRALIZADO AUTÓNOMO MUNICIPAL DEL CANTÓN BABAHOYO**

**AUTORA:**

**VERONICA ALEXANDRA MOSQUERA GALARZA**

**TUTOR:**

**LCDO.FAUSTO VIDAL HIDALGO TROYA MSC.**

**BABAHOYO - ECUADOR**

**2019**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



Babahoyo abril 15, 2019

Arquitecto.  
Marcos Quintana Vera  
**DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN DEL TERRITORIO**  
Av. General Barahona entre 27 de Mayo y Calderón  
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **MOSQUERA GALARZA VERONICA ALEXANDRA**, con cédula de identidad # **125019714-0**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde la facilidad para realizar la respectiva entrevista para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área de Comunicación con el tema: **"PROCESOS COMUNICACIONALES PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciba mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;

  
Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.  
**COORDINADORA DE LA CARRERA**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



*Recibido por*  
*Marcela Seijas*  
*15 abril /19*





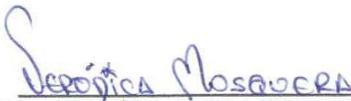
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, **VERONICA ALEXANDRA MOSQUERA GALARZA**, portadora de la cédula de ciudadanía **125019714-0**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor(a) del presente trabajo de investigación el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

**PROCESOS COMUNICACIONALES PARA FORTALECER LA  
COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN EL DEPARTAMENTO DE  
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE TERRITORIO DEL GOBIERNO  
DESCENTRALIZADO AUTÓNOMO MUNICIPAL DEL CANTON BABAHOYO**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

  
**VERONICA ALEXANDRA MOSQUERA GALARZA**  
**C.I. 125019714-0**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME  
DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE  
CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

**Babahoyo, 25 de abril de 2019**

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio N°008, con fecha **02/04/2019**, con, mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019**, certifico que la Señora **VERONICA ALEXANDRA MOSQUERA GALARZA**, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado:

**PROCESOS COMUNICACIONALES PARA FORTALECER LA  
COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN EL DEPARTAMENTO DE  
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE TERRITORIO DEL GOBIERNO  
DESCENTRALIZADO AUTÓNOMO MUNICIPAL DEL CANTON BABAHOYO**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

  
\_\_\_\_\_  
**LCDO.FAUSTO VIDAL HIDALGO TROYA MSC.**  
**DOCENTE DE LA FCJS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

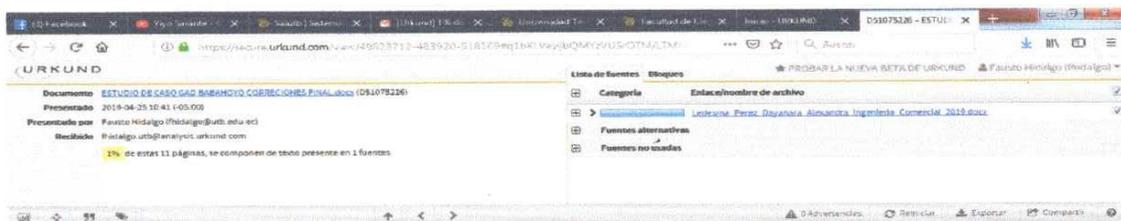


**Babahoyo, 24 de abril de 2019**

**CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS  
FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del documento Probatorio Dimensión Práctica de Examen Complexivo de la señora **VERONICA ALEXANDRA MOSQUERA GALARZA**, cuyo tema es: **PROCESOS COMUNICACIONALES PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN EL DEPARTAMENTO DE DIRECCION TECNICA DE GESTION DE TERRITORIO DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO AUTÓNOMO MUNICIPAL DEL CANTON BABAHOYO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[1%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

  
**LCDO.FAUSTO VIDAL HIDALGO TROYA MSC.**  
**DOCENTE DE LA FCJS**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 25/4/2019

HORA: 16:37



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE  
UNIDAD DE TITULACIÓN

## SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

**DOCENTE TUTOR:** HIDALGO TROYA FAUSTO VIDAL  
**ESTUDIANTE:** MOSQUERA GALARZA VERONICA ALEXANDRA  
**PERIODO ACADÉMICO:** ENERO 2019 - MAYO 2019  
**MODALIDAD DE TITULACIÓN:** EXAMEN COMPLEXIVO  
**FASE DE MODALIDAD:** FASE PRACTICA  
**PROYECTO DE TITULACIÓN:** PROCESOS COMUNICACIONALES PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA

## INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

PROCESOS COMUNICACIONALES PARA FORTALECER LA COMUNICACION ORAL Y ESCRITA					
FASE	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	333333333333	HABILITADO

## INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-18	2019-04-19	TERMINADO	90%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES ESPECIFICAS Y GENERALES	2019-04-18	2019-04-19	TERMINADO	80%	HABILITADO

BIBLIOGRÁFICA					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2019-04-18	2019-04-19	TERMINADO	90%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2019-04-18	2019-04-19	TERMINADO	90%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-18	2019-04-19	TERMINADO	90%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-25	2019-04-25	TERMINADO	90%	HABILITADO

HIDALGO TROYA FAUSTO VIDAL  
DOCENTE TUTOR

MOSQUERA GALARZA VERONICA ALEXANDRA  
ESTUDIANTE



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **PROCESOS COMUNICACIONALES PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE TERRITORIO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BABAHOYO.**

**PRESENTADO POR LA SEÑORA: VERONICA ALEXANDRA MOSQUERA GALARZA**

**OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:**

8,90.

**EQUIVALENTE A:**

ocho punto noventa (Excelente)

**TRIBUNAL:**

reela. sánchez

**LCD. MARÍA ELÉNA SALAZAR SÁNCHEZ**

**DELEGADO DEL DECANO**

carlos r. sánchez

**MSC. CARLOS RAÚL SÁNCHEZ VIDAL**

**DELEGADO DEL CIDE**

Juan Carlos Guevara E

**MSC. JUAN GUEVARA EZPINOZA**

**DOCENTE ESPECIALISTA**

Icela Berruz Mosquera

**ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA**

**SECRETARIA DE LA**

**FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**ÍNDICE GENERAL**

RESUMEN .....	IX
1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. DESARROLLO .....	3
<b>2.1 JUSTIFICACIÓN</b> .....	3
<b>2.2 OBJETIVO</b> .....	4
<b>2.3 SUSTENTOS TEÓRICOS</b> .....	4
<b>2.4 TÉCNICA APLICADA</b> .....	11
<b>2.5 RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	12
<b>2.6 SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)</b> .....	13
<b>2.7 SOLUCIONES PLANTEADAS</b> .....	14
3. CONCLUSIONES .....	15
4. BIBLIOGRAFÍA .....	18
5. ANEXOS .....	20

## RESUMEN

El presente estudio de caso es realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, que es una entidad de carácter pública ubicada en las calles General Barahona entre 27 de mayo y Abdón Calderón dedicada a planificar, organizar, ejecutar y controlar obras que promuevan el desarrollo sustentable del cantón con el tema procesos comunicacionales para fortalecer la comunicación oral y escrita y la cual guarda relación con línea de investigación Tecnología de la comunicación e información perteneciente a la carrera de Secretariado Bilingüe, y con la sub-línea denominada Sitios web para lograr y dar información

El planteamiento de este caso de estudio radica en la investigación de hechos precisos, los cuales ocurren en el GAD Municipal de Babahoyo, concernientes a los procesos comunicacionales que interfieren en la comunicación oral y escrita del área de Dirección Técnica de Gestión de Territorio, debido a que la comunicación poco efectiva inhabilita y retrasa las actividades que se desempeñan en mencionada área. Esta investigación se realiza con el fin de conocer la incidencia de la comunicación tanto oral como escrita en el desarrollo organizacional.

Es importante efectuar el análisis de la comunicación oral o escrita y todos los aspectos críticos inmersos en los procesos comunicacionales, porque contribuye a la gestión de conocimientos que proporcionan técnicas y habilidades que son aplicadas dentro de la organización. La problemática es identificada a partir de la ejecución de entrevistas direccionadas al jefe del departamento, colaboradores y ciudadanía en general, con La finalidad de la investigación realizada en el GAD del Cantón Babahoyo es identificar porque es necesario contar con procesos comunicacionales para fortalecer la comunicación escrita y oral de su personal, pues esto dentro del mundo empresarial permite lograr un clima laboral positivo y ayuda a los colaboradores expresar e interpretar sus ideas con mayor facilidad.

**Palabras Claves:** Proceso Comunicacionales - Comunicación oral y escrita.

# 1. INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio guarda relación con línea de investigación Tecnología de la comunicación e información perteneciente a la carrera de Secretariado Bilingüe, y con la sub-línea denominada Sitios web para lograr y dar información, relación que ocurre en virtud de que la temática se direcciona a los procesos comunicacionales que ejercen las organizaciones y la necesidad de ser aplicados correctamente, de esta forma ejecutar las actividades con efectividad y así alcanzar los objetivos propuestos, aumentando las capacidades de las técnicas de comunicación oral y escrita para satisfacer las expectativas de la colectividad en general.

El presente estudio de caso es realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, que es una entidad de carácter pública ubicada en las calles General Barahona entre 27 de mayo y Abdón Calderón dedicada a planificar, organizar, ejecutar y controlar obras que promuevan el desarrollo sustentable del cantón y que dinamicen la economía local a través de la solución o mitigación de los problemas existentes de la colectividad en general.

Dentro de la institución el problema existente radica en los procesos comunicacionales del departamento de Dirección Técnica de Gestión de Territorio, donde se evidencia la falta de comunicación entre miembros de un mismo equipo, motivo por la cual las relaciones interpersonales no son idóneas, también el perfil laboral de los profesionales no está acorde a las exigencias y destrezas requeridas por la organización; las falencias existentes relacionadas con las habilidades de redacción y la falta de coordinación entre departamentos para ejecutar las tareas con efectividad, son algunas de las principales situaciones que presenta la entidad al momento de comunicarse con los usuarios o colaboradores.

Los procesos comunicacionales es un aspecto vital de todo ser humano porque a través de ellos es posible relacionarse con todos los individuos para expresar ideas, datos informativos o estados de ánimos, por tal razón la comunicación se convierte en el proceso de compartir alguna idea entre el emisor y receptor; dentro de las organizaciones la existencia de una adecuada comunicación facilita la ejecución de los procesos administrativos, pues permite al personal enfocarse en los objetivos institucionales, es decir, que se convierte en una herramienta indispensable que logra tener un equipo de trabajo motivado e informado de todas las situaciones que ocurran en la organización.

La metodología de investigación utilizada en el presente estudio de caso fue el método deductivo, el cual permite analizar las diferentes situaciones en particular de la temática estudiada, también se utilizó la investigación descriptiva que sirvió para describir las características y comportamiento de las unidades de observación en la institución objeto de estudio, mediante la técnica utilizada para la recolección de la información denominada “entrevista” dirigida al jefe de área del departamento de Dirección Técnica de Gestión Territorial relacionada con los procesos comunicacionales y el fortalecimiento de la comunicación escrita y oral de la institución.

La finalidad de la investigación realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo es identificar porque es necesario contar con procesos comunicacionales para fortalecer la comunicación escrita y oral de su personal, pues esto dentro del mundo empresarial permite lograr un clima laboral positivo y ayuda a los colaboradores expresar e interpretar sus ideas con mayor facilidad en tiempos relativamente cortos, en otras palabras, una comunicación eficiente permite alcanzar una sinergia organizacional en el cumplimiento de planes, programas y objetivos planteados.

## **2. DESARROLLO**

### **2.1 JUSTIFICACIÓN**

El planteamiento de este caso de estudio radica en la investigación de hechos precisos, los cuales ocurren en el GAD Municipal de Babahoyo, concernientes a los procesos comunicacionales que interfieren en la comunicación oral y escrita del área de Dirección Técnica de Gestión de Territorio, debido a que la comunicación poco efectiva inhabilita y retrasa las actividades que se desempeñan en mencionada área. Esta investigación se realiza con el fin de conocer la incidencia de la comunicación tanto oral como escrita en el desarrollo organizacional, porque el traspaso de la información dentro de un área o empresa es una de las actividades más significativas en la realización de actividades.

Es importante efectuar el análisis de la comunicación oral o escrita y todos los aspectos críticos inmersos en los procesos comunicacionales, porque contribuye a la gestión de conocimientos que proporcionan técnicas y habilidades que son aplicadas dentro de la organización. La problemática es identificada a partir de la ejecución de entrevistas direccionadas al jefe del departamento, colaboradores y ciudadanía en general, dando como resultado el hallazgo de situaciones problemáticas en relación a la falta de capacitaciones que proporcionen los conocimientos necesarios para mejorar las habilidades de redacción, debido a que existen inconsistencias en la elaboración de documentos de gran importancia para el área.

Al implementar la metodología de la investigación que permitió la obtención de resultados que especifican deficiencias en la comunicación escrita por la carencia de capacitaciones, se sugiere implementar un plan que impulse mejorar las habilidades de redacción que influye en los procesos comunicacionales del área investigada. El desarrollo de la investigación es factible porque existe la predisposición de los involucrados, además se cuentan con los permisos necesarios y pertinentes, así como la información necesaria para efectuar el estudio de forma satisfactoria. Los beneficiarios son los colaboradores del área de Dirección Técnica de Gestión de Territorio, puesto que mediante este estudio se han

identificado las debilidades que necesitan ser fortalecidas y toda la comunidad estudiantil que desea conocer la importancia de una comunicación fluida en las organizaciones.

## **2.2 OBJETIVO**

Analizar los procesos comunicacionales y su incidencia en la comunicación oral y escrita del departamento de Dirección Técnica de Gestión de Territorio del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, como aspecto principal en el desarrollo de una organización.

## **2.3 SUSTENTOS TEÓRICOS**

Para (Renó & Flores, 2018) los procesos comunicacionales “Existen desde los inicios del ser humano; son formas de comunicación a través de la cual se transmiten datos de forma masiva, es la multiplicación de las ideas y conceptos a través de los medios disponibles para tal efecto” (p. 20). Por ello, dentro de las organizaciones los procesos de comunicación son un eje fundamental que permiten interactuar de forma clara y precisa entre miembros de una institución para realizar cualquier tipo de actividad a desempeñar en función al alcance de las metas planeadas, la comunicación no sólo ayuda al correcto desarrollo de las actividades, sino también a la creación de adecuadas relaciones laborales que fomenten un clima laboral propicio para consolidar el trabajo en equipo.

Los procesos comunicacionales se constituyen un eje fundamental para el desarrollo de todo tipo de organizaciones, instituciones o empresas. Como ha sido mencionado la comunicación ha existido desde el principio de los tiempos, y es evidente que siempre se ha constituido un aspecto de mucha importancia, sin ésta, no se podría generar acuerdos, los negocios no existirían, consecuentemente las organizaciones no tendrían razón de ser; los

procesos en cuanto a la comunicación son determinantes en absolutamente todas las acciones que emprendan los colaboradores de la organización.

El proceso comunicacional se determina como tal cuando una persona denominada “emisor” se pone en contacto con otra que se denomina “receptor” con la intención de transmitir un mensaje mediante la utilización de un canal determinado; los tipos de canales que se usan para comunicarse son: de forma personal y de forma masiva (a través de radio, televisión, canales digitales); hay que mencionar que el canal más efectivo en la actualidad son las redes sociales porque en este medio confluyen todos los sectores de la sociedad, es decir: los agentes económicos, políticos y sociales; por lo que se ha convertido en una herramienta de comunicación muy efectiva que contribuye con el desarrollo organizacional de las empresas.

Según (Castro, 2014) las estrategias de comunicación “Son herramientas de planificación que utilizan las organizaciones que, a través, de acciones o procesos buscan plasmar su imagen y mensaje a la sociedad en un tiempo determinado de forma eficiente” (p. 43). Razón por la cual, los procesos de comunicación son punto clave para el alcance de los objetivos planeados de la mejor manera posible para cualquier organización, además de ello, permite resolver problemas que afecten el entorno laboral entre miembros de un mismo equipo de manera eficiente y eficaz.

Por ello, cualquier actividad humana se desarrolla a través de la comunicación que permite comprender y entender el asunto que se planea desarrollar, pues en la actualidad debido a los avances tecnológicos los procesos comunicativos se han acelerado ya que muchas organizaciones a nivel global interactúan, ofertan y negocian en tiempos relativamente cortos con el fin de maximizar su rendimiento económico y adquirir ventaja competitiva frente a otras instituciones.

Unas de las estrategias de comunicación de los altos directivos encargado de la toma de decisiones de la organización es efectuar recorridos presenciales que permiten identificar los aspectos positivos y negativos que existen entre miembros de un mismo equipo, con el

único objetivo de conocer de manera rápida que situación o circunstancia necesita ser corregida inmediatamente para que las tareas se desenvuelvan de la mejor manera posible y contribuyan a la mejora continua, la cual posteriormente ayude a disminuir las barreras comunicacionales que pudieran existir en la organización.

Ahora bien, para el autor (Sánchez Pastrana, 2014) las barreras de comunicación “Son las interferencias parciales o totales que no permiten comprender lo que se pretende transmitir a través de un mensaje o simplemente su contenido no llegue al destino planeado, por tanto los procesos no fluyen según lo planificado” (p. 123). Cuando en las instituciones existen barreras comunicativas no solo afectan al desarrollo de los procesos sino también a la imagen institucional que se plasma al individuo que busca satisfacer una necesidad en general.

Las organizaciones tratan de fortalecer la comunicación oral y escrita de sus colaboradores, cuando esto ocurre se enfrentan a un problema universal antes de ello, que son las barreras comunicacionales las cuales se clasifican en físicas, semánticas, fisiológicas, psicológicas y administrativas que impiden que el mensaje se transmita de manera clara y precisa durante el proceso interactivo entre dos o más personas que intentan expresar sus ideas que permitan comprenderse entre sí de forma efectiva para el logro de un fin en específico.

Para el autor (Zarzar Charur, 2016) la Expresión oral “Es aquella que está compuesta por una serie de pautas generales que permiten transmitir sus ideas o mensajes con efectividad a través de la voz o sonido en particular utilizado en el lenguaje oral” (p. 56). Por ello la expresión oral es considerada el sustento básico que facilita interactuar con la colectividad en general porque permite transmitir de manera congruente lo que se desea expresar sin que se mal interpreten el contenido del mensaje.

Razón por la cual dentro del ámbito laboral la expresión oral es la forma más rápida de retroalimentar o corregir el mensaje durante la ejecución de un proceso comunicativo que

permiten desempeñar las funciones de la mejor manera posible, además de ello es considerada más rápida que la escrita debido a su inmediata interacción, por tal motivo en la actualidad las organizaciones buscan implementar estrategias que permitan fortalecer las la comunicación oral y escrita de sus trabajadores para alcanzar mejor rendimiento laboral que contribuya la consecución de las metas o propósitos planeados por la institución.

Según ( Silva Rodríguez de San Miguel, 2018) el desarrollo organizacional “Es un conjunto de actividades organizacionales en un determinado momento, con el fin de producir cambios de comportamiento en los empleados mediante la capacitación en tres ejes fundamentales: laboral, educación y desarrollo, para mejorar las habilidades de cada individuo” (p. 13). Por tal razón, es evidente que la comunicación siempre que se efectúe de manera asertiva, contribuye con el desarrollo integral de las instituciones y es un aspecto que no puede ser abordado a la ligera por aquellas empresas que apuntan a conseguir excelentes resultados en su gestión administrativa y operacional.

Por ello, la comunicación interna según la (Editorial, Equipo, 2018) conformada por varios autores menciona que “Está orientada al público interno, que son los colaboradores que prestan sus servicios y que están vinculados de forma directa con la institución, en el caso de una empresa se encuentra integrado por accionistas, directivos, empleados y contratistas” (p. 6). Situación que evidencia que la comunicación es punto clave para la consecución de los objetivos y el alcance del éxito organizacional de forma eficiente.

Los investigadores (Ganga Contreras, Cassinelli Capurro, Piñones Santana, & Quiroz Castillo, 2014) indican en su revista científica que “La eficiencia se refiere al nivel del objetivo logrado y la adecuada utilización de los recursos disponibles, en otras palabras, es la relación entre la productividad de un bien o servicio” (p. 29). Es decir, se puede manifestar con certezas que en la medida que una organización logre alcanzar niveles óptimos de eficiencia en la comunicación tendrá excelentes resultados que contribuirán al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la mejora continua del ambiente laboral de los individuos que conforman la institución.

El clima laboral para (Bordas Martínez, 2016) “Es un importante aspecto estratégico en las organizaciones, se compone de varios factores intrínsecos y extrínsecos, es la percepción que tiene un individuo respecto al contexto laboral en el que desarrolla sus actividades” (p. 6). Aspecto que está comprobado por las organizaciones, debido que al existir un ambiente saludable en el trabajo las personas alcanzan altos niveles de productividad y permite el aumento de la comunicación efectiva entre miembros de equipo.

Otra de las ventajas generadas a partir de una comunicación efectiva está en función a la relación jefe empleado, cuando ésta se realiza de forma acertada existe una mayor coordinación en la realización de las tareas, lo que implica que no existan conflictos internos producto de divergencias ocasionadas por la falta de comunicación; las relaciones laborales cuando se producen de manera fluida son más productivas y consecuentemente beneficiará de forma integral a todas las partes que componen la organización.

Las desventajas que surgen como producto de una deficiente ejecución de los procesos comunicacionales son un importante punto de análisis a tomar en cuenta en este trabajo investigativo; existen determinados aspectos en los que las organizaciones pueden incurrir si pasan por alto la importancia de la comunicación efectiva; por ejemplo, el deterioro de la imagen institucional a partir de conflictos que se generan cuando la comunicación es ineficiente; la percepción que tengan las personas acerca de la institución es muy importante, en virtud de aquello, es una tarea de todos los colaboradores que se deben a la organización, la de realizar esfuerzos coordinados para proyectar una buena imagen institucional.

Por otra parte, para (Malbos, 2015) “La empatía se trata de comprender a los demás, ésta busca que otras personas alcancen resultados exitosos sin manipulación ni intereses personales” (p. 22). Bajo este contexto al no existir una comunicación efectiva, consecuentemente no existirá empatía entre compañeros de trabajo, lo que derivará en que no haya comprensión, que se constituye en un aspecto tan importante, puesto que en ocasiones existen situaciones no esperadas en las que se necesita que los miembros de la institución trabajen como un solo equipo, pero esto no se logrará si la comunicación tiene un alto grado de ineficiencia.

Existen aspectos determinantes en la comunicación, y es que esta tiene que ser clara, es decir, utilizar términos pertinentes al contexto para evitar ambigüedades, también debe tener precisión para aportar con aspectos relevantes; la objetividad es algo que no puede ser ignorada al momento de comunicar; la información a transmitir se la debe realizar en el momento oportuno, caso contrario no tendrá la validez que se requiere y por último debe ser interesante, si lo que se va a comunicar no se constituye en un aporte para quien reciba el mensaje es recomendable no emitirlo.

La comunicación oral, según (González, 2015) “Consiste en la emisión de palabras basadas en un código lógico conocido como lenguaje, que permite la interacción entre las personas, por lo general el lenguaje proporciona todo lo necesario para poner en práctica el habla” (p. 12), es importante porque a medida que la sociedad se desarrolla, aumenta la necesidad de comunicación, por tal razón este lenguaje es una de las expresiones más utilizada por el ser humano. Además, se puede decir que la lengua oral es espontánea y carece de una planificación previa en cuanto a temas y lugar.

La comunicación oral es la forma más sencilla de interacción entre individuos, muestra ventajas como las de tener dos o más interlocutores y corregir errores al momento de hablar; el emisor puede orientar la señal sonora hacia el receptor que está situado en un lugar físico en concreto y tiene mucha libertad de expresión para realizar pausas o expresiones menos fluidas, o en su defecto explicar ampliamente un tema en el cual toda la información emitida queda registrada por parte del receptor, por lo tanto, la comunicación oral es la forma más interactiva y participativa de los procesos comunicacionales.

Los procesos comunicativos realizados por medio de la comunicación oral, es un medio que permite a las personas manifestar sus ideas y mensajes por medio de las palabras, sin embargo, a pesar de presentar aspectos positivos tiene algunas desventajas en cuanto a la organización, ya que el emisor proporciona abundante información que en muchos casos está desordenada y no hay tiempo para poder asimilarla; el código o canal es esencial, porque se puede producir ruidos ambientales que interfiere en la comunicación, es decir, el contexto influye de forma determinante debido a que el mensaje se puede distorsionar, por

tanto el proceso comunicacional es un factor esencial en la vida social y empresarial, pero al mismo tiempo complejo porque depende de la alineación de muchos componentes para la transmisión de un determinada idea o mensaje.

El dialogo de acuerdo a (Pisonero, 2014) “Surge directamente entre las personas en un momento específico; muchas veces convirtiéndose en debate que indica la interacción entre dos o más individuos, sobre algún tema determinado en el que todos exponen sus puntos de opinión sobre el tema en cuestión”(p. 50), ante lo citado por el autor se menciona que el diálogo o discusión es un tipo de comunicación, sin embargo, existen muchos otros más, que son habituales en la comunicación grupal, como la entrevista que tiene como objetivo de que el entrevistador obtenga una información concreta sobre el entrevistado, la exposición, que es el desarrollo de un tema ante varios individuos y por último la conferencia, que se constituye un diálogo en el que el emisor comparte a los asistentes conocimientos específicos.

La comunicación escrita, de acuerdo a (Harari, 2015) “Juega un papel importante en la vida diaria y empresarial, ya que es considerada como una herramienta comunicacional que permite a una persona transmitir ideas por medio de signos relacionados entre sí” (p. 10), por lo tanto el tipo de comunicación de forma escrita posee aspectos relevantes a tomar en cuenta, como la perdurabilidad del escrito y que a su vez se puede replicar de manera inmediata, por lo general esta forma de comunicarse es más elaborada, porque admite construir oraciones más complejas; en todo tipo de organización, la comunicación escrita es fundamental en los procesos, planes y demás programas sociales, debido a la elaboración de informes y expedientes, relacionados con la actividades o competencias principales de la institución.

En mención a lo citado por el autor antes mencionado, la comunicación escrita hace referencia al conjunto de signos relacionados entre sí, que permiten transmitir ideas, conocimientos o emociones desde el emisor al receptor o lector, por lo que tiene varias ventajas como los intervalos de tiempo en su realización, ya que el remitente no necesita estar presente en el momento en que llega el mensaje, sin embargo, una de sus principales

desventajas es la gestión del tiempo en cuanto a la espera de la contestación del mensaje, puesto que en ocasiones puede tardar más de lo esperado, debido a que su contenido es mucho más elaborado que la comunicación oral, o simplemente por el extravío o pérdida de la información en el proceso de respuesta

La utilidad de la comunicación escrita se encuentra reflejada en los negocios, ya que facilita procesos internos y externos concernientes a las actividades institucionales o solicitudes de usuarios, sin embargo, existen barreras como la retroalimentación, debido a que no se produce de manera inmediata, el mensaje es más indefinido que en las comunicaciones orales, puesto que es un documento escrito por medios automáticos, además puede ser interpretado de manera equívoca, ya que no tiene a una persona que explique el contenido; uno de los principales requerimientos en la comunicación escrita es que no se puede utilizar reiteradamente una o varias palabras que ocasionen redundancia, pues debilitan las destrezas comunicacionales.

Dentro de la comunicación escrita, según (Quijada, 2014) “Existen dos tipos, la comunicación oficial o formal, que se refiere a los documentos escritos que se originan como consecuencia de las relaciones entre particulares”(p. 23), ya sean personas físicas o jurídicas, la comunicación interna es vital para el desarrollo social o empresarial, además su importancia en el crecimiento institucional radica en la redacción de aquellos documentos escritos que se utilizan en el día a día en las empresas, como informes, cartas comerciales, oficios, contratos y todo tipo de documentos que pueden ser utilizados con fines comerciales, educativos o legales, dependiendo de la naturaleza y el objetivo de la documentación.

## **2.4 TÉCNICA APLICADA**

**Entrevista:** La técnica utilizada en este caso de estudio es la entrevista puesto que se ha considerado pertinente para obtener la información necesaria para el desarrollo del mismo, se ha efectuado tres entrevistas dirigidas a distintas personas para recabar puntos de vista diferentes de cada segmento entrevistado.

La primera entrevista consta de seis preguntas formuladas de manera abierta para conocer cómo se realizan los procesos comunicacionales dentro del área, de manera que se pueda identificar las falencias existentes para establecer las posibles soluciones a las problemáticas que se presenten.

La segunda entrevista está compuesta de 6 preguntas abiertas para identificar el criterio de los entrevistados acerca de aspectos básicos y fundamentales en cuanto a temas tales como las técnicas de redacción y otros factores que se constituyen un importante aporte para el desarrollo del presente estudio.

La tercera entrevista se encuentra formada por un cuestionario de 5 preguntas abiertas para recabar información acerca de la satisfacción en cuanto a la información que se brinda a través de los canales de comunicación existentes, de manera que se pueda establecer los niveles de efectividad de la entidad acerca a los procesos comunicacionales.

## **2.5 RESULTADOS OBTENIDOS**

### **Desarrollo del caso**

La comunicación escrita que se emplea en las instituciones es un aspecto clave para que las actividades se efectúen de manera correcta; en la Dirección Técnica de Gestión del Territorio, existen importantes dificultades en cuanto a este tema, puesto que en ocasiones la comunicación es poco efectiva.

La importancia de la comunicación oral y escrita dentro de la organización, es un aspecto de poco interés por parte de los miembros que la integran, evidenciando errores, que no permiten un desarrollo laboral eficaz a causa de las barreras de comunicación, perjudicando la productividad dentro del departamento.

Si las instituciones enfatizan el cumplimiento de los procesos administrativos, la comunicación juega un papel importante, porque sirve para direccionar cada una de las

actividades desempeñadas por el talento humano, sin esta, la administración no se podría llevar a cabo de manera efectiva puesto que existirían importantes barreras las cuales impedirían el perfecto funcionamiento de la función administrativa.

Para la obtención de datos verídicos se ha utilizado el instrumento de la entrevista, que fue realizada a diversos colaboradores pertenecientes al G.A.D Municipal de Babahoyo y personas que reciben la atención del departamento objeto de estudio, lo cual sirve para recabar información que permita alcanzar resultados óptimos para posterior análisis y solución.

La entrevista número uno dirigida al jefe del departamento objeto de estudio ha permitido recopilar la información pertinente para ampliar el desarrollo, en base a los procesos comunicacionales que se efectúan dentro del área y como estos se están efectuando, identificando falencias en cuanto a la temática abordada.

La entrevista número dos, dirigida al personal que labora en la institución dentro del área de Dirección Técnica de Gestión de Territorio, ha permitido recabar información en la cual se mencionan características relevantes, acerca de la aplicación de las herramientas comunicacionales para alcanzar las metas propuestas del área.

La entrevista número tres, ha sido aplicada a los ciudadanos que reciben la atención del personal del departamento antes mencionado, con respecto a la atención brindada y la transmisión del mensaje a los usuarios del cantón Babahoyo, la misma que se aplicó a los usuarios que ingresaban a esta área a solicitar información de los tramites a realizar.

## **2.6 SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)**

En base a los resultados obtenidos mediante la aplicación de las entrevistas realizadas se ha obtenido los siguientes resultados que a continuación se detallan de manera puntual en los párrafos siguientes:

En base a la pregunta de la existencia de capacitaciones para mejorar la comunicación oral y escrita, el director del área responde que no realizan capacitaciones, en función a los procesos comunicacionales, es decir, se capacita a los colaboradores en otros aspectos como el uso de la tecnología, servicio al cliente, entre otros, más en el contexto específico de la comunicación oral y escrita no existe un interés de que el personal se encuentre empoderado de estas importantes competencias que contribuyan con el desempeño laboral de manera eficaz y eficiente.

Los resultados obtenidos mediante la entrevista realizada al personal del departamento objeto de estudio, acerca de las dificultades al redactar la documentación solicitada, los colaboradores afirman, que no tienen el conocimiento de técnicas de redacción, por lo que consecuentemente impacta en la comunicación escrita, puesto que al no redactar de forma correcta no se puede transmitir el mensaje de forma clara y sin ambigüedades, y es de entenderse que para que los procesos fluyan de manera adecuada indiscutiblemente se requiere de una comunicación escrita de manera efectiva, así se logrará alcanzar los resultados previamente planeados.

Mediante la entrevista realizada a los usuarios para conocer la conformidad de la calidad del servicio que el departamento ofrece, se evidencian deficiencias en cuanto a la comunicación; los entrevistados afirman que no siempre entienden con claridad los mensajes tanto orales como escritos transmitidos por los servidores públicos, esto ocasiona que en determinadas situaciones no cumplan con los requisitos pertinentes para realizar los trámites de manera oportuna, ocurre que deben repetir el procesos y esto genera molestias en los usuarios que pierden tiempo importante que podrían dedicar a otras actividades, por lo cual surgen molestias que necesitan ser mitigadas o erradicadas.

## **2.7 SOLUCIONES PLANTEADAS**

En base a los hallazgos encontrados mediante la aplicación de las técnicas de investigación aplicadas, utilizando la entrevista como instrumento, se plantea las siguientes soluciones que

contribuyan con el mejoramiento de la comunicación oral y escrita a través de la correcta ejecución de los procesos comunicacionales:

- Implementar un plan de capacitación para los colaboradores de la Dirección Técnica de Gestión de Territorio, este plan deberá constar de los siguientes puntos importantes: el o los profesionales encargados de la capacitación deberán ser personas especializadas en temas referentes a los procesos comunicacionales, se efectuará cada seis meses y el presupuesto deberá estar contemplado en la planificación integral de la Municipalidad del cantón Babahoyo, la cual se realiza cada año.
- Realizar talleres de integración con los colaboradores del departamento para empoderarse sobre las técnicas de redacción, esta solución se establece, en virtud de que es conocido que este tipo de métodos son adecuados para incentivar a las personas a incrementar sus competencias, que en este caso están relacionadas a un mejoramiento en la redacción para que puedan incrementar sus habilidades y destrezas en cuanto a la comunicación de manera escrita.
- Establecer canales de comunicación entre servidores públicos del departamento y los usuarios para que exista un intercambio de información de manera efectiva y la aplicación de forma eficiente y oportuna de la comunicación oral y escrita, implementando la Ley de Transparencia y Acceso de la información, la cual en su artículo 10 menciona sobre la responsabilidad de un servidor público de entregar información suficiente y necesaria ante los solicitudes realizadas; apegarse a cuerpos normativos que velan la participación ciudadana ayuda a mejorar la relación entre la institución y ciudadanía, de tal forma poder transmitir el mensaje de forma correcta y oportuna, por ende las personas tendrán conocimientos necesarios de la acción a ejecutar.

### **3. CONCLUSIONES**

Según los resultados de la investigación, hallazgos encontrados y soluciones planteadas se establece las siguientes conclusiones:

- Se puede evidenciar que los resultados de la investigación indican que existe deficiencias en las habilidades técnicas comunicacionales lo que ocasiona que la comunicación no se efectúe de manera efectiva, esto afecta negativamente de forma directa a los procesos comunicacionales entre el área estudiada y los demás departamentos de la organización, debido a la existencia, oficios y expedientes que cuentan con inconsistencias a la hora de la transcripción de un documento a otro, lo que causa las molestias de los jefes de áreas y retrasos de los procesos, dicha situación evidencia inconvenientes en la comunicación oral escrita de la Dirección Técnica de Gestión del Territorio del Gobierno Autónomo Municipal de la Ciudad de Babahoyo.
- Se puede indicar que la redacción de la documentación que es transmitida a las diferentes áreas de la institución presenta importantes debilidades, evidenciando la falta de conocimientos de las técnicas de redacción, además los colaboradores presentan errores en la redacción de los informes, causando devolución de los mismos, porque no existe capacitación continua de las técnicas para la redacción de documentación efectiva, que transmita el mensaje de forma coherente y eficaz.
- El análisis realizado de los resultados de la investigación revela que los funcionarios del Departamento de Gestión de Territorio no brindan un servicio que satisfaga a los usuarios puesto que no se da una contestación oportuna, la información generada no cuenta con un mensaje claro y correctamente dirigido a lo solicitado por el ciudadano, lo que evidencia claramente un incumplimiento o desconocimiento del rol del servidor público en cuanto a la custodia y acceso a la información pública estipulada en la LOTAIP.
- Finalmente, se recomienda priorizar por parte de la administración la planificación y ejecución de planes de capacitación continua con temas relacionados a mejorar las habilidades de redacción de cada uno de los colaboradores, pues esas falencias significativas existentes crean barreras de comunicación que impiden que los procesos administrativos se ejecuten efectivamente en periodos determinados de tiempo, por ello es necesario actuar decisivamente para mejorar las relaciones

comunicativas escritas del personal y alcanzar las metas propuestas por la organización con eficiencia y eficacia.

## 4. BIBLIOGRAFÍA

Silva Rodríguez de San Miguel, J. A. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano*. México: 3Ciencias.

Bordas Martínez, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Editorial UNED.

Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Bogotá: Eco Ediciones.

Editorial, Equipo. (2018). *Comunicación interna*. Málaga: Editorial Elearning, S.L.

Ganga Contreras, F., Cassinelli Capurro, A., Piñones Santana, M., & Quiroz Castillo, J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. *Revista Lider*, 25, 126 - 150.

González, A. R. (2015). *Comunicación oral y escrita en la empresa*. España: Elearning S.L.

Harari, A. (2015). *Introducción a la comunicación escrita*. Buenos Aires: Ediciones del Aula Taller.

Malbos, P. M. (2015). *Empatía Motivacional. Manejo inteligente de las emociones*. Buenos Aires: Editorial Dunken.

Pisonero, C. T. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: RA-MA Editorial.

Quijada, V. d. (2014). *Comunicación oral y escrita*. Ciudad de México: Editorial Digital UNID.

Renó, D., & Flores, J. (2018). *Periodismo Transmedia*. Cordoba : Ria Editorial.

Sánchez Pastrana, P. (2014). *Técnicas de comunicación y de relaciones*. Madrid: Editex.

Zarzar Charur, C. (2016). *Lectura Expresión oral y escrita 1*. Azcapotzalco: Editorial Patria .



## 5. ANEXOS

### Anexos N.º 1

<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL BABAHOYO</b>						
<b>ENTREVISTA REALIZADA DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN DEL TERRITORIO</b>						
<b>Entrevistador: Verónica Mosquera Galarza</b>						
<b>Fecha: 10/04/2019</b>						
<b>Hora: 15:00</b>						
<b>Lugar: Instalaciones de la organización</b>						
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	Calif. Obtenida	Puntaje Óptimo	
1	¿Cree usted que la comunicación es eficiente en el departamento que dirige?, si/no	X		4	10	La comunicación se realiza de forma inadecuada, porque el mensaje recibido no permite realizar las actividades.
2	¿Utiliza alguna estrategia para fortalecer los procesos comunicacionales dentro de su departamento?	X		5	10	Se utilizan estrategia que se apegan a la obtención de los resultados mas no por fortalecer los procesos comunicacionales de la misma.
<b>TOTAL</b>				<b>9</b>	<b>20</b>	



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL BABAHOYO</b>						
<b>ENTREVISTA REALIZADA A COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DEL TERRITORIO</b>						
<b>Entrevistador: Verónica Mosquera Galarza</b>						
<b>Fecha:</b> 10/04/2019						
<b>Hora:</b> 16:00						
<b>Lugar:</b> Instalaciones de la organización						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	Calif. Obtenida	Puntaje Óptimo	
1	¿Tiene algún grado de dificultad al momento de redactar un documento?	X		6	10	Los colaboradores mencionan no tener inconvenientes en la redacción, pero se detectan falencias de ortografía y errores en la información presentada a los usuarios del cantón Babahoyo.
2	¿Le parece necesario algún tipo de capacitación para fortalecer la comunicación entre compañeros de trabajo?	X		8	10	Los colaboradores mencionan estar de acuerdo en realizar capacitaciones que impulsen al mejoramiento de los procesos comunicacionales.
<b>TOTAL</b>				<b>14</b>	<b>20</b>	



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL BABAHOYO</b>						
<b>ENTREVISTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DEL TERRITORIO</b>						
<b>Entrevistador: Verónica Mosquera Galarza</b>						
<b>Fecha:</b> 11/04/2019						
<b>Hora:</b> 10:00						
<b>Lugar:</b> Fuera de las instalaciones de la organización						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	Calif. Obtenida	Puntaje Óptimo	
<b>1</b>	¿Considera usted que las solicitudes realizadas a los departamentos del GAD Babahoyo poseen una respuesta oportuna, clara y efectiva a lo solicitado, Si/No		<b>X</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	Los usuarios consideran que al realizar un proceso para obtener información, no obtienen respuestas oportunas que les permitan concluir con la tramitología necesaria.
<b>2</b>	¿Considera que una ineficiente comunicación escrita es una barrera para obtener la respuesta adecuada a lo solicitado por el ciudadano? Sí/No	<b>X</b>		<b>6</b>	<b>10</b>	Los usuarios se han percatado de la falta de organización y comunicación dentro del área afectando en los procesos que efectúan en la misma, causando inconformidad de los usuarios.
<b>TOTAL</b>				<b>6</b>	<b>20</b>	





Anexos N.º 1

Fecha

--	--	--

**ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN DEL  
TERRITORIO DEL GAD MUNICIPAL BABAHOYO**

**Cuestionario de Entrevista dirigido al director del área.**

1. *¿En su departamento se han presentado problemas de redacción en cuanto a la documentación que le compete en su área laboral? Explique un ejemplo*

---

---

2. *¿Considera que la comunicación con los demás departamentos es fluida? Sí, no, ¿Por qué?*

---

---

3. *¿Cree usted que la comunicación es eficiente en el departamento que dirige?, si, no, explique se respuesta.*

---

---

4. *¿Cuándo usted solicita información a otro departamento, considera que la respuesta se da en el tiempo que usted requiere? Argumente su respuesta.*

---

---



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



5. *¿Utiliza alguna estrategia para fortalecer los procesos comunicacionales dentro de su departamento? Mencione una.*

---

---

6. *¿Existe algún tipo de capacitación en cuanto a la comunicación oral y escrita? Sí, no ¿cada cuánto tiempo?*

---

---



Anexos N.º 3

Fecha 

--	--	--

**ENTREVISTA REALIZADA A LOS COLABORADORES DE LA  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DEL TERRITORIO DEL GAD  
MUNICIPAL BABAHOYO**

**Cuestionario de Entrevista dirigido a los colaboradores del área estudiada**

*1. ¿Considera usted importante la comunicación oral y escrita para desempeñar sus actividades laborales? Sí, no ¿Por qué?*

---

---

*2. ¿Tiene algún grado de dificultad al momento de redactar un documento? ¿Qué tipo de dificultad?*

---

---

*3. ¿Le parece necesario algún tipo de capacitación para fortalecer la comunicación entre compañeros de trabajo? Sí, no; Argumente su respuesta*

---

---



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



4. *¿Considera que una ineficiente comunicación entre compañeros de trabajo es una barrera para alcanzar los objetivos planteados? Sí, no, ¿Por qué?*

---

---

5. *¿Tiene conocimiento de técnicas de redacción para mejorar las habilidades de la comunicación escrita? Mencione una.*

---

---

6. *¿Cómo considera la comunicación en el departamento en que trabaja; ¿eficiente, ineficiente? Argumente su respuesta.*

---

---



Anexos N.º 4

Fecha

**ENTREVISTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN  
TÉCNICA DE GESTION DEL TERRITORIO DEL GAD MUNICIPAL  
BABAHOYO**

1. *¿Considera usted que las solicitudes realizadas a los departamentos del GAD Babahoyo poseen una respuesta oportuna, clara y efectiva a lo solicitado, Si o No, ¿Por qué?*

---

---

2. *¿Ha existido un trato cordial de los servidores públicos cuando los ciudadanos se acerca a realizar uso de los servicios públicos? ¿Qué tipo de Trato?*

---

---

3. *¿Considera Ud. que el servidor público debe establecer una mayor empatía con el ciudadano? Sí, no; Argumente su respuesta*

---

---

4. *¿Considera que una ineficiente comunicación escrita es una barrera para obtener la respuesta adecuada a lo solicitado por el ciudadano? Sí, no, ¿Por qué?*

---

---



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



5. *¿Cómo evalúa la atención de los servidores públicos en el GAD Municipal de la ciudad de Babahoyo?*

---

---

Anexos N.º 5.

Fotografías de la investigación efectuada



*Figura N. º 1.* Evidencia Fotográfica de la entrevista al director del área.



*Figura N. º 2.* Evidencia Fotográfica de la entrevista a los colaboradores del área.



*Figura N. º* Evidencia Fotográfica de entrevista realizada a los usuarios del área.