



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

TEMA:

“ANÁLISIS DE LOS ESTILOS DE REDACCIÓN OFICIAL Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE IMANTAG.”

Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Licenciada/o en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTOR: Cabascango Díaz Nataly Amanda

Estudiante

TUTOR: Msc. Mina Ortega Marcelo René

Docente

Ibarra, 2018



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:	100430436-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CABASCANGO DÍAZ NATALY AMANDA		
DIRECCIÓN:	COTACACHI-IMANTAG-PERIBUELA		
EMAIL:	naty17isrc@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0995350424

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Análisis de los estilos de redacción oficial y su incidencia en la comunicación interna y externa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag”.
AUTORA:	CABASCANGO DÍA NATALY AMANDA
FECHA:	07 DE ENERO DE 2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Mina Ortega Marcelo René

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 07 días del mes de enero de 2019

LA AUTORA:

.....
Nataly Amanda Cabascango Díaz



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

Al haber sido designado por el 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: **“ANÁLISIS DE LOS ESTILOS DE REDACCIÓN OFICIAL Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE IMANTAG”** de autoría de la estudiante y ahora egresada: Nataly Amanda Cabascango Díaz, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, certifico que, una vez revisada la información y hecha 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.

Ibarra, enero de 2019

Atentamente,


MSc. Marcelo René Mina Ortega

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

Ibarra, 04 de diciembre de 2018

Magíster

Raimundo López

DECANO FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT

Presente. –

De mi consideración:

Por medio del presente **CERTIFICAMOS** que el Trabajo de Grado de autoría de la señorita Nataly Amanda Cabascango Díaz, 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.

Atentamente,



MSc. Marcelo Mina

DIRECTOR TRABAJO DE GRADO



MSc. Pablo Tapia

MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Consuelo Andrade

MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Julia Chilingua

MIEMBRO TRIBUNAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Nataly Amanda Cabascango Díaz, con cédula de identidad N° 100430436-4, declaro bajo juramento que el trabajo de investigación: **“ANÁLISIS DE LOS ESTILOS DE REDACCIÓN OFICIAL Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE IMANTAG”** 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. 4,5,6. 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, enero de 2019

Nataly Amanda Cabascango Díaz
C.I. 100430436-4

DEDICATORIA

El inicio, desarrollo y finalización de este trabajo de investigación va dedicado al Rey que gobierna mi corazón (Jesús), quien con su infinito amor supo ser mi fortaleza en medio de mis debilidades.

Por consiguiente, dedico mi esfuerzo puesto en este trabajo a mi familia, mis amigos y Pastora, pues supieron darme de su apoyo cuando más los necesitaba.



Nataly Amanda Cabascango Díaz
C.I. 100430436-4

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento sumamente especial para Dios, por estar presente a cada instante, siendo él quien abrió las puertas para que se ejecutara el trabajo de investigación. Así mismo, agradezco a mi madre María, mi padre Segundo, mis hermanos Adriana y Santiago y mi mejor amiga Génesis por creer en mi capacidad.

Finalmente, a una amiga muy especial, Mónica Bonilla, a quien Dios usó para traer paz a mi vida y ganas de nunca rendirme.



Nataly Amanda Cabascango Díaz
C.I. 100430436-4

RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag es una entidad pública que está ubicada en la Parroquia de Imantag del Cantón Cotacachi. Su principal función es garantizar el derecho a un buen vivir a todos los moradores del sector, mediante las actividades que se desarrollen en coordinación con los empleados y administrativos. Por otro lado, para el desarrollo del trabajo de investigación se tomó en cuenta la ortografía y comunicación, lo que permitió conocer las debilidades y amenazas referentes a los temas mencionados. La ortografía aplicada en los diferentes documentos redactados por las secretarías es bastante notoria y muy eficiente, sin embargo, se debe estar atentos a los posibles errores que se pueden presentar a causa del descuido o la ansiedad de poder terminar con rapidez el trabajo. Así mismo, la comunicación interna y externa ha sido muy efectiva, aunque existen algunos aspectos que se deben incentivar para mejorar el ambiente laboral. Luego de analizar los puntos anteriores se dio inicio al desarrollo de encuestas, entrevistas y fichas de observación, lo que dio acceso al investigador llevar a cabo su plan de manera satisfactoria.

Palabras clave: Gramática, Redactados, Comunicación, Ambiente laboral.

ABSTRACT

The Decentralized Autonomous Government of Imantag is a public entity located in Imantag Parish of Cotacachi county. Its main function is to guarantee the right to a good life to its inhabitants, through activities developed in coordination with all employees and administrative staff. On the other hand, the following research work was carried out taking into account grammar and communication, which allowed to show threats and weaknesses related to these subjects. The grammar applied in the different drafted documents is well recognized and very efficient. However, there could be possible errors that may occur due to carelessness and/or anxiety to have the work quickly done. Likewise, communication has been very effective, although there are some aspects that should be encouraged in order to improve work environment and corporative image. After analyzing the previous points, the development of surveys, interviews and various forms of observation began, allowing to carry out this research.

KEYWORDS: Grammar, Drafted, Internal communication, Work environment.

Victor Rodriguez
1715496129
mrs



ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	ii
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO	iii
APROBACIÓN DE TRIBUNAL.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
CAPITULO I	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Fundamentos ortográficos	1
1.2. Fundamentos gramaticales	1
1.3. Fundamentación Pedagógica.....	2
1.4. Redacción Oficial	3
1.4.1. La oración.....	3
1.4.1.1. Oraciones subordinadas.....	3
1.4.2. Conectores causales.....	4
1.4.3. Documentos Administrativos	4
1.4.3.1. Funciones de los documentos administrativos	5
1.4.3.2. Características de los documentos administrativos	5
1.4.4. Cartas comerciales.....	6
1.4.5. La circular.....	6
1.4.6. Memorando	6
1.4.7. Certificado.....	7
1.4.8. Ortografía	7
1.4.9. Texto expositivo	8
1.4.10. Texto argumentativo.....	8
1.4.11. Cacofonía.....	8
1.4.12. Vulgarismo	9
1.4.13. El gerundio	9
1.4.13.1. Uso incorrecto del gerundio	10
1.4.14. Pleonasma	10

1.4.15. Redundancia	10
1.4.16. Discordancias	11
1.4.17. La puntuación	11
1.4.17.1.Importancia de la puntuación	12
1.4.18. Las Mayúsculas	12
1.4.19. Técnicas de escritura	12
1.4.20. Precisión Léxica	13
1.4.21. Articulación de ideas en el texto	13
1.4.21.1Cohesión.....	14
1.4.21. Coherencia.....	14
1.4.22. Locución.....	15
1.4.23. La acentuación.....	15
1.4.24. La gramática general	15
1.4.25. Concepto de gramática	16
1.4.25. Fonética	16
1.4.25.2.Morfológica.....	16
1.4.25.3.Sintaxis	17
1.4.25.4.Semántica	17
1.4.25.5.Tipos de gramática	17
1.5. Comunicación interna.....	18
1.5.1. El Lenguaje.....	18
1.5.1.1. Funciones del Lenguaje.....	18
1.5.1.2. Tipos de lenguaje.....	19
1.5.1.2.1.Lenguaje Escrito.....	19
1.5.1.2.2.Lenguaje Natural	20
1.5.1.2.3.Lenguaje Literario	20
1.5.2. Importancia de los Elementos de la Comunicación	20
1.5.3. Comunicación efectiva-Características	21
1.5.4. La lengua Kichwa-Importancia	21
1.5.5. Comunicación Organizacional	22
1.5.6. El autocontrol	22
1.5.7. Escucha activa	23
1.5.8. La comunicación digital	23
1.5.9. Valores organizacionales.....	23
1.6. Comunicación Externa	24

1.6.1	Importancia de comunicar	24
1.6.2	Imagen de una empresa	25
1.6.3	Ética Empresarial	25
CAPITULO II.....		26
2.	METODOLOGÍA GENERAL	26
2.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	26
2.1.1.	Investigación de Campo.....	26
2.1.2.	Investigación Exploratoria	26
2.1.3.	Investigación Descriptiva.....	26
2.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	27
2.3.	TÉCNICA E INSTRUMENTO	27
2.3.1.	Instrumentos a utilizar	27
2.4.	MATRIZ DE RELACIÓN	28
2.5.	Población y muestra	29
CAPÍTULO III.....		30
3.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	30
3.1.	Encuesta.....	30
3.2.	Entrevistas	35
3.3.	Fichas De Observación.....	40
3.3.1.	Asistente Contable GADPRI.....	40
3.3.1.1.	Análisis e Interpretación.....	40
3.3.2.	Secretaria Tesorera GADPRI	42
3.3.2.1.	Análisis e Interpretación.....	42
CAPÍTULO IV.....		44
4.	PROPUESTA	44
4.1.	Título de la propuesta	44
4.2.	Justificación.....	44
4.3.	Objetivos de la propuesta	45
4.4.	Ubicación Sectorial	46
CONCLUSIONES		79
RECOMENDACIONES.....		80
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....		81
REFERENCIAS.....		83
ANEXO.....		87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de relación	28
Tabla 2: Cuadro de población	29
Tabla 3: la gramática.....	30
Tabla 4: Reputación de la organización.....	31
Tabla 5: Documento mal redactado	31
Tabla 6: Devoluciones en el envío de oficios	32
Tabla 7: comunicación interna y externa	32
Tabla 8: buena atención	33
Tabla 9: práctica de valores	33
Tabla 10: rápida y correcta toma de decisiones	34

INTRODUCCIÓN

A pesar de los avances tecnológicos, la redacción no ha dejado de ser importante para expresar algún pensamiento en forma escrita; por ende, es necesario que todo texto sea redactado con claridad, coherencia y cohesión. Respetar signos de puntuación y reglas ortográficas es la clave para obtener un excelente documento.

Existen varios factores que impiden una correcta escritura; en primera instancia, el hábito de no leer, causante de un léxico pobre al redactar un documento que conlleva a una mala presentación del redactor y entidad que representa.

Actualmente, la mayoría de empresas buscan en su personal gente capacitada en este tema; las secretarías deben estar preparadas para poner en práctica todo el conocimiento adquirido al emitir un documento administrativo para evitar interpretaciones erróneas de lo que se desea transmitir.

Existen diversas maneras de dar prestigio a una empresa sea esta pública, privada o mixta; principalmente por medio de la redacción oficial. Las secretarías que emiten documentos administrativos con claridad, concisión y coherencia, desarrollan una correcta comunicación con los clientes internos y externos de la organización para la que laboran. Por consiguiente, brindar información eficaz y entendible permite mostrar un gran profesionalismo ante el público.

En consideración a lo expuesto, la presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, un ente que está destinado a orientar la inversión y mejor distribución de los recursos del Estado, con una visión estratégica integral hacia la gestión, inversión productiva, social, protección y conservación de los recursos naturales.

Luego de revisar la documentación emitida en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, se pudo constatar que existen ciertas falencias al momento de redactar. No hay una correcta organización de ideas, falta de conocimiento referente a la ortografía y signos de puntuación; tergiversa la información, caer en redundancia y en varias ocasiones esto ha sido motivo de confusión para quien recibe el mensaje.

Cabe mencionar que esta investigación trajo varios beneficios para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, porque incentivó al personal a informarse un poco más acerca del tema redacción, pilar fundamental en una empresa; posteriormente, permitió que la imagen institucional, frente al público, sea distinta. La ventaja se vio al marcar una diferencia ante las demás organizaciones por el profesionalismo que poseen al emitir un documento administrativo legible, coherente y con un alto nivel de ortografía.

El investigador por su parte, propuso una guía de técnicas de redacción oficial para fomentar la comunicación interna y externa, que sin duda alguna causó impacto por el contenido que posee, se consideró las normativas más importantes al momento de redactar un documento; además, de entregar ciertos tips que facilitan a cualquier persona el arte de la redacción.

Se aspiró que la guía mencionada anteriormente sirva como una herramienta de trabajo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag; y de soporte, al enviar algún documento, a fin de no existir errores que entorpezcan el objetivo considerado.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentos ortográficos

La Real Academia Española no solo introdujo, para la lengua castellana, la metodología propia de la lexicografía moderna, sino que también inició una labor de establecimiento y difusión de normas ortográficas que ha dado lugar en nuestros días a un sistema gráfico muy estable y homogéneo en todas las áreas de habla hispana. (Freixas, 2016, pág. 114)

En consecuencia, la ortografía es fundamental para escribir correctamente y su importancia radica en una serie de normas ortográficas que ayudan a comprender un texto redactado de mejor forma. Todo se origina en el trabajo de la Real Academia Española, quien elabora cuidadosamente reglas para el idioma español.

1.2. Fundamentos gramaticales

Según (Gómez de Erice , y otros, 2005, pág. 14) manifiestan que: “La Gramática es un sistema que permite describir y explicar oraciones y enunciados sin necesidad de contenerlos todos en un inventario.”

Por lo expuesto, la gramática es un arte difícil de manejar, la sociedad hoy en día ha dejado de lado las reglas que deben ser aplicadas al momento de comunicarse, ya sea de forma oral o escrita. Por ende, es necesario que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag tengan conocimiento de la estructura de las palabras y oraciones en la redacción de los documentos oficiales

“Como fundamento teórico, también, se ha visto la necesidad de conocer lo que nos dicen acerca de la comunicación. El siguiente concepto menciona que la comunicación proviene de la palabra latina *communicare*: compartir, hacer partícipe de algo, que sea de todos, dar parte de una cosa” (Arias, 2005, pág. 13).

Debido a que la comunicación se refiere a compartir una información, también se trata de emitir y receptor ideas o pensamientos de un determinado tema donde participan dos o más personas para identificar la situación por la que está atravesando una persona o empresa tanto pública, privada o mixta. Lo importante de la comunicación es utilizar un lenguaje correctamente elaborado.

Sin embargo, y pese a la disparidad teórica, la comunicación es una actividad diaria y vital, no sólo para los humanos, sino también para los animales. Se trata por tanto de un fenómeno familiar del que poseemos una noción (o serie de nociones) intuitiva(s), preteórica(s). Todos sabemos qué tenemos que hacer para comunicarnos con alguien, por qué y para qué lo hacemos, y por qué a veces esos intentos fracasan. (Sánchez Gómez, 2010)

Ahora bien, el ser humano tiene la necesidad de conectarse con el mundo que está alrededor, busca todos los medios para poder comunicarse con los demás. No se trata solo de entregar ideas sin recibir respuesta alguna, a eso se le llamaría monólogo más no un diálogo. Para una comunicación efectiva debe existir el emisor, receptor y mensaje quienes permiten un buen intercambio de información.

1.3. Fundamentación Pedagógica

Dado el advenimiento de la era tecnológica y el efecto de la globalización, están ocurriendo grandes transformaciones sociales. Se superaron los paradigmas, principalmente en lo que respecta a la construcción del conocimiento y el estudio de cómo estimular regiones del cerebro humano para que se produzcan las sinapsis, responsables del aprendizaje. Se hacen necesarias nuevas habilidades y el desarrollo de competencias que hagan que el individuo sea capaz de intervenir para la mejora del bien común social y calidad de vida. (Proyecto Lego Zoom, 2008, pág. 2)

A todo esto, nuevas formas de aprendizaje han surgido debido a la globalización. El rápido avance de la tecnología forzó a las empresas adaptarse a las nuevas formas de enseñanza-aprendizaje. En el caso de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, les proporciona herramientas que ayudan a mejorar sus habilidades y destrezas en sus labores administrativas.

1.4. Redacción Oficial

La palabra redacción proviene del término latino **redactio** y hace referencia a la acción y el efecto de redactar, que no es más que poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado con anterioridad. Su propósito es combinar palabras, frases, párrafos y textos, y a través de ellos unir ideas ya elaboradas, de manera que se produzca en un todo armonioso, capaz de ser debidamente comprendido. (López Jiménez , Alfonso Sánchez , & Armenteros Vera, 2011, pág. 3)

De esta manera, cabe mencionar que la redacción oficial compuesta por: cartas, memorándum, solicitudes, entre otros, son herramientas utilizadas por cualquier tipo de organización a fin de cumplir con una obligación u obtener algún beneficio. Dicho esto, es importante que la información presentada en un documento sea correctamente elaborada, nítida y entendible para el receptor.

1.4.1. La oración

Las oraciones son enunciados que tiene al menos una forma verbal. Por ejemplo: Tengo hambre, el colegio estaba vacío, el gerente convocó a una reunión. En toda oración se dice algo de una persona, animal o cosa. Tienen una estructura que está formada por dos partes: sujeto, es la persona, animal o cosa de la que se dice algo; y predicado, es lo que se dice del sujeto. (Alonso, 2015, pág. 2)

Dicho de otra manera, la oración es un conjunto de palabras que expresan la idea de un sentido completo. Para el caso de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, se ve necesario conocer su estructura, que contribuye a redactar párrafos coherentes y entendibles para el lector.

1.4.1.1. Oraciones subordinadas

Las oraciones subordinadas adverbiales cumplen las funciones de un adverbio, es decir, modifican al verbo de la oración principal de la misma manera que puede hacerlo un adverbio. Así, este tipo de oraciones subordinadas añaden a la oración principal alguna información referente al tiempo, el lugar, el modo o las condiciones en que ocurre la acción verbal. (Mena Andrade, 2017, pág. 167)

En efecto, las oraciones subordinadas son de vital importancia en la redacción de documentos administrativos. La práctica, evita caer en los vicios del lenguaje; como son la redundancia, cacofonía, vulgarismo, entre otros. Para el caso de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, se ve necesario recordar la importancia de emitir un documento oficial bien elaborado, eficaz y entendible para el lector.

1.4.2. Conectores causales

Un conector es una palabra o un conjunto de palabras que une partes de un texto y establece una relación lógica entre ellas. Los conectores indican la relación lógica entre dos ideas en una misma oración, entre oraciones o entre párrafos de un mismo texto. De esta manera se establece una adecuada unión de los enunciados en un texto, lo que ayuda a mantener la unidad de sentido de este. (Mena Andrade, 2016, pág. 104)

Ciertamente, los conectores permiten enlazar las oraciones de un texto, de modo que se obtenga un escrito entendible, sin dar paso a que el lector vuelva a revisar el contenido. En el caso de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, el conocer la importancia de los conectores contribuye a mantener y mejorar su forma de escritura en las cartas oficiales.

1.4.3. Documentos Administrativos

“Los documentos administrativos también son denominados comunicaciones formales, por lo que deben cumplir con una serie de normas, tanto en su redacción como en su forma” (Jiménez García , 2013, pág. 10).

Por lo expuesto, la documentación administrativa es el reflejo de la entidad al público. A diario, las secretarías, deben emitir un número de comunicaciones formales que serán soporte de la actividad que realiza el establecimiento; por lo tanto, debe ir correctamente redactado sin ninguna falta ortográfica.

1.4.3.1. Funciones de los documentos administrativos

Según (Jiménez García , 2013, pág. 9) manifiesta que los documentos de la Administración cumplen principalmente dos funciones:

- **De constancia:** esta función permite demostrar la existencia de un acto y su conservación, así como poner de manifiesto los efectos que puedan producir dichos actos y sus posibles errores.
- **De comunicación:** utilizados como medio de comunicación entre la administración y su entorno o con el exterior.

Por tanto, toda empresa maneja documentos oficiales que cumplen un rol importante, dentro de las principales la constancia y comunicación, aquellas sirven de sustento para confirmar que la información sea verídica y permitir el contacto con el entorno.

1.4.3.2. Características de los documentos administrativos

Según (Jiménez García, 2013, pág. 10) afirma que un documento puede ser considerado como administrativo, al contener una serie de particularidades:

- Es necesario que produzca algún tipo de efecto, ya sea informativo o jurídico, frente a terceros o incluso dentro de la propia organización.
- Debe ser expedido por un órgano administrativo de la Administración o sujeto que lo represente.
- Tiene que estar emitido de forma válida y, para ello, es necesario que cumpla una serie de requisitos formales contemplados en la normativa que en cada caso corresponda.
- Su redacción tiene un estilo impersonal, por la utilización forzosa de estilos rígidos. Los formatos están normalizados.
- Está relacionado con otros documentos administrativos, para formar un expediente.

De esta manera, se entiende que hay varios requisitos que un documento debe cumplir para validarse como administrativo. En primera instancia, ser emitido por un organismo que pueda otorgar veracidad de la información escrita, también acogerse a reglas que emita la misma, ser redactado bajo las normas ortográficas, legible para quien lo reciba, finalmente tener un fin o razón.

1.4.4. Cartas comerciales

“Por su misma naturaleza, las cartas comerciales deben ser objetivas y hablar directamente del asunto a tratar. Sin embargo, tampoco deben ser tan frías y secas que desagraden al destinatario” (Hernández Nieto & Muñoz Valencia , 2017, pág. 129).

En efecto, la carta comercial es un documento que permite establecer una relación comercial, utilizada principalmente en el mundo de los negocios; así mismo, es emitida en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag como medio de comunicación, por lo tanto, debe ser bien redactado y legible para recibir una respuesta positiva por parte de la entidad amiga, de manera que se pueda establecer un futuro vínculo laboral.

1.4.5. La circular

Las cartas circulares se utilizan para comunicar noticias que se requieran de manera instantánea donde es necesario que estas expongan sus causas. Las circulares suelen imprimir en grandes cantidades, una por destinatario (al contrario que el memorando). La noticia permanece en el tiempo, mientras que el memorando son noticias puntuales y caducan en el tiempo. (Lozano Sayago J. I., 2011)

Por lo expuesto, es importante saber elaborar una circular que contenga noticias actuales y sus causas. Del mismo modo, se espera que la redacción de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, sea muy cuidadosa para dar a conocer lo que acontece en la misma.

1.4.6. Memorando

Documento breve, preciso y claro destinado a comunicar determinados mensajes dentro de la empresa: transmitir ordenes, comentar temas, hacer recomendaciones, solicitar algo, etc. Al ser noticias puntuales en el tiempo, deben ir fechadas siempre. Se imprime y se fija en un tablón de anuncio de la empresa. Es un documento interno. No lleva saludo ni despedida como en la carta, aunque algunas empresas, por cortesía, optan por añadida. (Lozano Zayago, 2011, pág. 110)

Ahora bien, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, lugar donde se desarrolló la investigación, se emiten los memorandos de tal manera que comuniquen, no solo un llamado de atención, sino, alguna recomendación sobre situaciones puntuales que se presenten en la institución con cada uno de los administrativos y empleados.

1.4.7. Certificado

El certificado es una comunicación escrita que permite desde un punto de vista ético, hablar de hechos, méritos, honorabilidad o derechos, sobre los cuales hay certeza y que tiene que ver con alguna persona o personas. Es un documento de carácter externo. (Lozano Sayago J. , 2011, pág. 117).

Como es de comprender estos documentos exponen de manera ética hechos, honorabilidad o méritos de una o varias personas. Por ende, el certificado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, es un documento que se emite a diario porque la mayoría de moradores de la parroquia lo requieren para algún trámite, tales como, préstamos o para alguna actividad laboral.

1.4.8. Ortografía

(Gonzalez Camadro, 2016) afirma que según La ortografía es la disciplina lingüística que estudia el empleo correcto de las letras y demás signos de escritura. Del griego "orthos", recto, y "grafo", escribir.

“Según el Diccionario de la Real Academia Española, la ortografía es el conjunto de normas que regulan la escritura de una lengua y, por lo tanto, es la forma correcta de escribir respetando esas pautas” (Ríos González , 2012, pág. 181).

Así mismo, se entiende a la ortografía como parte de la Gramática que permite el buen uso de las letras, signos de puntuación y acentos que otorga una correcta comprensión de un texto o párrafo. Para finalizar, cabe mencionar que las normativas ortográficas no son iguales en todo el mundo, hay diferentes estatutos.

1.4.9. Texto expositivo

Este género como cualquier otro persigue una intención: presentar y facilitar la comprensión de información. El texto expositivo puede contener asimismo secuencias de argumentación, en las que aparece la intención de demostrar o convencer, supeditada ésta a la intención predominante de exponer información. (Álvarez Angulo , Perelló Marugán , & Pintos López , 2007, pág. 33)

Entre tanto, el texto expositivo sin duda busca convencer al lector, de modo que la comprensión del escrito sea rápida y eficaz. Permite que el nivel de complejidad en un párrafo sea totalmente minoritario. Por otro lado, en el caso de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, conocer la importancia del texto expositivo, contribuye a una mejor redacción de los documentos oficiales.

1.4.10. Texto argumentativo

El tránsito o conversión de un texto expositivo en argumentativo supone principalmente cambiar la intención que persigue el texto: ahora, convencer o persuadir, o también demostrar. Esto se materializa lingüísticamente en una serie de regularidades o peculiaridades. A tal efecto. Reconocemos que la argumentación es un texto muy frecuente en los discursos orales y escritos, por lo que tiene una gran importancia en las interacciones sociales (Álvarez Angulo , Perelló Marugán , & Pintos López , 2007, pág. 34).

En conclusión, dentro de un texto argumentativo se expresa una opinión con el fin de captar totalmente la atención del lector. Por lo general, es utilizado en discursos, debido a que muchos oradores comparten sus pensamientos ante un público. Por otro lado, en el diario vivir es usado frecuentemente para debatir un tema.

1.4.11. Cacofonía

“La cacofonía se presenta cuando en una frase hay repetición de sílabas o palabras con sonidos similares o cuando una palabra termina en la misma letra que empieza que empieza la otra palabra” (Oseguera Mejía, 2014, pág. 145).

Ciertamente, en ocasiones la cacofonía se hace presente en las redacciones que se emplea dentro de una entidad pública o privada. Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag no son la excepción, debido a que por situaciones de descuido no se percatan de las sílabas al momento de redactar textos, de esta manera da lugar a la cacofonía.

1.4.12. Vulgarismo

Según (Bonvín Faura, 2014) manifiesta que el vulgarismo al ser un vicio del lenguaje innecesario en los escritos oficiales, se debe tener especial cuidado en su utilización; por ende, a continuación, se dan a conocer los tipos de vulgarismos empleados consciente o inconscientemente en las redacciones y que es mejor evitarlos en su totalidad.

- **Vulgarismos fonéticos:** Son frecuentes entre personas que presentan conocimientos limitados del idioma. Por ejemplo: **vosotros** en lugar de **vosotros**; **nosotros** en lugar de **nosotros**, **sus** en lugar de **os**, etc.
- **Vulgarismos sustitutivos:** Estos vulgarismos se producen al utilizar erróneamente ciertas formas de los pronombres personales en lugar de otras.
- **Vulgarismos de orden:** Básicamente, se trata de anacolutos. Esta alteración del orden se produce por impericia del hablante.
- **Vulgarismos con el pronombre de primera persona:** Se producen por discordancias entre el sujeto y el verbo. Recordemos que, si el sujeto es una oración, el verbo ha de ir en tercera persona. Igual sucede cuando se trata de un relativo sin antecedente expreso.

Por lo expuesto, el vulgarismo es una forma de expresión que se utiliza comúnmente, que denota ciertos errores en la forma de usar pronombres, todo se origina al no tener clara las normas ortográficas de modo que la interpretación de una palabra causa en ocasiones confusión en un texto, perdiendo así el interés al lector.

1.4.13. El gerundio

El gerundio es la forma no personal del verbo, expresa una acción que continúa y su terminación es “**ando**”, “**iendo**”, “**endo**” y “**yendo**” (Quijada Monroy, 2014, pág. 68).

Ciertamente, el gerundio es la forma del verbo expresada en una acción, también se conoce como la forma gramatical informal que no determina tiempo o cantidad. Por lo tanto, en contexto aparecen como adverbios y siempre denotarán una actividad que se realiza al momento.

1.4.13.1. Uso incorrecto del gerundio

El uso incorrecto del gerundio no consiste solamente en una errónea estructura gramatical, sino también en emplearlo demasiado o no utilizarlo. Si bien existen formas adecuadas de aplicar el gerundio, debido a las dudas que provoca o a la “fama” que se le ha creado como palabra “pasiva”, su empleo se evita en muchas ocasiones. (Quijada Monroy, 2014, pág. 67)

Como está comprendido, el gerundio es una manera errónea de escritura, debido a que muestra mala reputación para la persona que la práctica. Es por ello que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, buscan evitarlo en sus redacciones oficiales.

1.4.14. Pleonasmismo

“El pleonasmismo es una figura retórica consistente en emplear en la oración palabras innecesarias para su comprensión, pero que pueden aportar fuerza expresiva” (Cabré & Estopá, 2007).

En conclusión, al repetir cierta palabra varias veces, de manera innecesaria, sin duda alguna se habla de pleonasmismo, es decir caer en redundancia. Tanto en una conversación como en un texto escrito, siempre se trata de ser lo más elocuente posible, pero se recomienda hablar un lenguaje entendible y de fácil comprensión.

1.4.15. Redundancia

La redundancia, por su parte, tiene por lo menos dos funciones positivas en relación con la información: a) insistencia, y b) aclaración. La insistencia, en forma de repetición, es un recurso retórico que persigue la mejor memorización de la información y que otorga importancia a un mensaje. Mucha gente termina por creer en aquello que es repetido suficientes veces. El uso de la

repetición con aclaración se da al presentar la misma información bajo diferentes aspectos, en diferentes formas-a veces usando diferentes códigos- de manera de asegurar que la información sea entendida por un amplio espectro de gente. (Frascara, 2012)

En consecuencia, a diferencia del pleonismo, la redundancia es útil en algunos aspectos de la escritura, permite tener mayor comprensión debido a la insistencia y aclaración que tiene, dándole fuerza expresiva al texto. Sin embargo, para las redacciones que realizan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag no son muy útiles, debido a que se les recomienda ser específicas a la hora de comunicar por medio de oficios o certificados.

1.4.16. Discordancias

“Las discordancias constituyen el problema más importante que se presenta en el plano de la oración respecto de las incorrecciones que se cometen frecuentemente” (Romera Castillo, Pérez Priego, Lamíquiz Ibáñez, & Gutiérrez Arauz, 2012, pág. 121).

Por lo expuesto, las discordancias son errores muy frecuentes que se encuentran en un texto, al no cumplir reglas ortográficas ya establecidas y utilizar incorrectamente verbos, pronombres, géneros, tiempos, ocasionando confusión en lo que se desea expresar; por lo que es importante mantenerse actualizado de las normativas existentes.

1.4.17. La puntuación

La puntuación es uno de los aspectos ortográficos que más dificultades presenta. ¿Se imagina usted una ciudad sin semáforos? Sería el caos total. ¿Se imaginas un texto sin puntuación? Pues no se entendería. La puntuación organiza el discurso y sus diferentes elementos y evita la ambigüedad. (Moreno Castrillón , 2013)

En tal caso, la puntuación desarrolla una buena organización y pausas necesarias dentro de un párrafo, para que este pueda entenderse de la mejor forma; posteriormente el lector comprenderá con claridad lo que se desea comunicar. De igual manera, para el caso de las

secretarías del Gobierno Autónomo de Imantag, se convierte en un tema demasiado importante dado el caso de que los documentos oficiales deben ser bien redactados.

1.4.17.1. Importancia de la puntuación

“La puntuación es fundamental a la hora de construir un texto; puede alterar completamente el sentido de una oración” (Palomar, Reglas y excepciones de ortografía, 2010, pág. 105).

En definitiva, el arte de la redacción sin duda no sería igual sin el tema de puntuación, porque, al no existir pausas en un texto sería una aglomeración de palabras sin sentido alguno. Por eso es fundamental conocer estos signos de puntuación que ayudan a comprender un mensaje.

1.4.18. Las Mayúsculas

“Las letras de mayor tamaño y distinta forma se llaman mayúsculas. Siguiendo las reglas ortográficas podremos emplear correctamente, en el caso que corresponde, este tipo de letras” (Palomar, 2010, pág. 117).

En efecto, las letras denominadas mayúsculas hacen diferencia en el tamaño que poseen, es con el fin de otorgar un énfasis, en una palabra, estas también se usan bajo normativa, a continuación, las principales; todos los nombres propios, sobrenombres, al citar después de dos puntos y al usar número romanos.

1.4.19. Técnicas de escritura

Está el empleo de ciertas técnicas de escritura. Explotar la plasticidad a través de las recurrencias o el juego con las extensiones, modular el tono, la efectividad y la precisión del léxico utilizado, apelar al enorme poder de sugerencia del lenguaje figurado, así como saber cuándo hay que detenerse a describir o a narrar, son herramientas que resultan provechosas en diversas situaciones comunicativas: les confieren una fuerza expresiva interesante a nuestros mensajes y los hacen más recordables, más identificables y capaces de recibir una respuesta más inmediata y al mismo tiempo más prolongada del público al que van dirigidos. (García Falcón & Huamán Zúñiga , 2016)

En definitiva, la escritura debe tener una técnica que haga al lector estar totalmente expectante de lo que se escriba, por eso es necesario encontrar un estilo propio y agradable que sirva de herramienta al escritor a fin de poder plasmar sus mejores pensamientos; por consiguiente, lograr el objetivo planteado.

1.4.20. Precisión Léxica

“La precisión léxica es la habilidad de seleccionar la palabra que mejor refiere el sentido de lo que se desea enunciar. En un texto expresivo, esa destreza procura, además, controlar los efectos de su connotación” (García Falcón & Huamán Zúñiga , 2016, pág. 170).

En tal virtud, el uso adecuado de una palabra es la precisión léxica, se hace mención a tener propiedad de la misma, porque esta tiene concordancia con el tema establecido. Por otro lado, es importante entregar un significado correcto en un texto, de lo contrario solo reflejará falta de vocabulario en una persona lo cual será obvio en un documento o conversación.

1.4.21. Articulación de ideas en el texto

Cuando se intenta elaborar un escrito, el desarrollo de una idea requiere un esfuerzo intelectual tan importante como la planeación general del texto. El orden de las ideas, la coherencia, la pertinencia, la organización lógica y la superestructura del texto, facilitan que el proceso de comunicación con el lector sea efectivo. (Paba Barbosa , Paba Argote, & Rodríguez de Ávila , 2014)

Ahora bien, para elaborar un texto es necesario mantener una organización de ideas, posteriormente clasificarlas según el orden ya planteado; a continuación, se empieza a desarrollar la temática, finalmente se obtiene una conclusión. Este proceso demanda tiempo, esfuerzo y sobre todo perseverancia por parte del escritor, de modo que pueda culminar lo que emprendió.

1.4.21.1. Cohesión

“Se define como el procedimiento que determina la interrelación de los diferentes elementos textuales-palabras, las oraciones y sus partes con el fin de asegurar el desarrollo proposicional y obtener **unidad**” (Paba Barbosa , Paba Argote, & Rodríguez de Ávila, 2014, pág. 14).

En conclusión, cohesión se define como la relación entre los elementos que existen dentro de un texto sin perder el sentido trazado, en pocas palabras correcta interpretación de lo expresado. Es importante tomar en cuenta este tema para obtener algo bien construido y capaz de incentivar a un lector a no despegarse del párrafo y lograr llevarlo hasta el final.

1.4.21.2. Coherencia

Según (Paba Barbosa , Paba Argote , & Rodríguez de Ávila , 2014) manifiesta que este procedimiento consiste en establecer relaciones lógicas entre las palabras, oraciones y párrafos del escrito. Para lograr tal fin se pueden tener en cuenta algunas recomendaciones que Díaz (1999) establece como requisitos

- Las secuencias proposicionales de un escrito deben organizarse de manera que expresen un propósito comunicativo claro.
- Los conceptos y los contenidos de las secuencias deben aparecer organizados con base en principios lógicos y pragmáticos.
- Los hechos en una secuencia oracional deben ser presentados de manera congruente.
- Las proposiciones de una secuencia deben mantener una unidad temática, una identidad de circunstancia.

En efecto, la coherencia que debe existir en un texto se basa principalmente en el propósito establecido, la organización de los conceptos en un párrafo, además de no olvidar la unidad en todo lo escrito, porque esto hará que el lector forme parte del relato, entonces comprobará la veracidad de los hechos.

1.4.22. Locución

Queda manifiesto de que una locución es una combinación estable, pues esto supone que, en principio, no presenta las variaciones formales propias de algunas clases de palabras como el nombre o el adjetivo, o existentes en las combinaciones de palabras que no están sujetas a la estabilidad mencionada. (Penadés Martínez, 2012, pág. 20)

De cierto modo, una locución es la agrupación de varias palabras que cumplen una función, se unen con un sentido común. Todo dependerá de lo que el escritor quiera exponer porque en ciertas ocasiones se usan para dar un giro radical en un texto.

1.4.23. La acentuación

“Desde el punto de vista fonético, el acento prosódico se manifiesta acústicamente gracias a la combinación de las variaciones de los valores de tres parámetros en la articulación de la vocal: el TONO, la DURACIÓN y la INTENSIDAD” (Hernando Cuadrado, 2015, pág. 139).

En otras palabras, la acentuación es la mayor fuerza de voz que se emplea en una sílaba denominada tónica, otorgando así diferencia en el texto, sin dejar de lado que sobre la misma se debe colocar una línea oblicua que ayudará en la clasificación de las palabras que se rigen por las reglas ortográficas.

1.4.24. La gramática general

La gramática general es concebida como ciencia que describe principios generales de todas las lenguas en oposición a la gramática particular, que es definida como arte, pero esa oposición entre ciencia y arte no es explícita en la definición de Jovellanos, por lo que no aclara la oposición entre gramática general y particular. Lo que, sin embargo, sí deja claro es que la finalidad de enlazar palabras es la de expresar los pensamientos. (Gracia, 2006)

Del mismo modo, lo curioso de la gramática es ser conocida como ciencia y arte, desde años atrás, al emitir ideas, opiniones, pensamientos que busca utilizar un lenguaje correctamente elaborado. La práctica de la misma en el ámbito laboral debe ser constante, por ende, es necesario que tanto trabajadores como altos directivos utilicen un léxico adecuado y entendible a la hora de comunicarse con los clientes internos y externos.

1.4.25. Concepto de gramática

“Ciencia que estudia el CONJUNTO DE NORMAS que rigen el FUNCIONAMIENTO CORRECTO de una determinada lengua” (Morente, s.f.).

Dicho de esta manera, la gramática hace referencia a la forma en la que se usa la lengua para comunicar una novedad. Aquí se combinan ideas, pensamientos a fin de obtener una información clara capaz de comprender el mensaje y a su vez interpretarlo.

1.4.25.1. Fonética

“La fonética es la disciplina lingüística que estudia los sonidos de una lengua. Dada la amplitud de su área de conocimiento, esta se divide en tres subdisciplinas: articulatoria, acústica y perceptiva” (Magaña Martínez , 2017, pág. 15).

En conclusión, todo ser humano viene de distintos lugares del mundo, este tiene su propia manera de hablar o pronunciar las palabras. Simplemente la fonética nos habla de aquellos sonidos que una persona causa al momento de hablar, por lo tanto, es necesario poner atención a estos sonidos de manera respetuosa.

1.4.25.2. Morfológica

El término morfología designa comúnmente el estudio de la forma o formas que presentan los objetos que estudia cualquier ciencia y las variantes que estas formas pueden presentar. Sin embargo, si el profano se asoma a nuestra disciplina con este criterio, probablemente se equivocará al tratar de deslindar el objeto de la Morfología del lenguaje. (Vidal, 2011)

Ciertamente, la morfología es entendida con aquella que estudia la forma o estructura de las palabras, dándole al texto un significado oportuno e indispensable. El análisis de la morfología se basa en tomar en cuenta el género y número.

1.4.25.3. Sintaxis

“Mucho más que eso, vemos la sintaxis como un desafío, un juego, un diálogo que se establece entre los temas y nuestra inteligencia” (Vergara & Liessem Fontana , 2013, pág. 141).

Por lo expuesto, la sintaxis es un juego donde se pone a prueba el intelecto y a la vez construye un lenguaje eficaz mediante la combinación de palabras. En lo laboral, esto hará que exista mayor comprensión entre los trabajadores y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag.

1.4.25.4. Semántica

“Pues bien, la semántica es la disciplina que se ocupa del significado de los signos lingüísticos: palabras, oraciones y textos. No estudia las unidades del nivel fónico, los fonemas y los sonidos, puesto que no tienen significado” (Tusón , s.f., pág. 78).

Del mismo modo, la semántica es una de las partes de la gramática, conocida también como una disciplina que estudia el significado de las palabras, oraciones y textos. Aunque, en algunos casos existen palabras con iguales escritos o pronunciaciones, de modo que se hace necesario conocer el significado de cada palabra que se emplea en un escrito o de forma oral.

1.4.25.5. Tipos de gramática

Los docentes interesados en enseñar gramática encontrarán que existen diferentes gramáticas disponibles para propósitos educacionales, que pueden ser divididas en tres grupos: la enseñanza de la gramática tradicional degeneró en las escuelas hasta el punto de ser reducida al aprendizaje de unas pocas clases de palabras, el análisis de unas pocas oraciones y la corrección de otras oraciones “mal construidas”. La gramática formal atiende a clases de palabras e incluye clases de frases. Más que la gramática tradicional, se concentra en la estructura en el modo en que esas clases se combinan. En la lingüística sistémico-funcional, la organización del contexto tiene correlato en la organización de la gramática. Esto significa que hay una fuerte relación entre el variable campo del registro y los significados ideacionales, entre la variable de tenor y los significados interpersonales y entre el modo y los significados textuales. (James & Joan, 2011)

En conclusión, la gramática tradicional, formal y funcional son puntos bastante indispensables que deben ser tomados en cuenta en la enseñanza de los futuros postulantes para el mundo laboral. Para el caso de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, se hace necesario poner en práctica la gramática formal y funcional para redactar documentos oficiales.

1.5. Comunicación interna

“La comunicación interna permite poner en común en el seno de las organizaciones el conocimiento que genera la actividad cotidiana de la organización” (Fernández López , 2012, pág. 71).

Ciertamente, la comunicación interna es un tema sumamente importante dentro de la empresa, pues le permite, tanto a empleados y administrativos, conocer la situación actual por la que atraviese la organización.

1.5.1. El Lenguaje

“Cualquier sistema que sirve a los fines de comunicación entre dos o más personas puede definirse como lenguaje” (Lotman, s.f., pág. 87).

Por lo expuesto, podemos deducir que el lenguaje se refiere a las formas de comunicación que son indispensables para el ser humano, que permite establecer una estrecha relación, en campos como: Social, personal, profesional educativo, entre otros. Por lo tanto, una buena aplicación o práctica de esta, nos ayudará a formar una comunicación efectiva.

1.5.1.1. Funciones del Lenguaje

El hablante, según sean sus intenciones, para lograr una finalidad, se vale de las funciones del lenguaje. Al tomar en consideración este principio, las funciones del lenguaje se han clasificado en: expresiva, apelativa o conativa, representativa o referencial, metalingüística, fática y poética. (Guardia de Viggiano, 2009, pág. 11)

- **Pragmática:** con esta función se demuestra que el sistema lingüístico no sólo tiene la función de expresar un estado de cosas, sino también la de provocar relaciones entre actos de habla en la interacción comunicativa.
- **Apelativa o conativa:** si la intención es requerir de los demás algún asunto, con preguntas, ruegos, mandatos o exigencias, cuya finalidad es una exhortación.
- **Representativa o referencial:** cuando la intención del hablante es informar y dar a conocer hechos y datos de la realidad, es una comunicación objetiva.
- **Metalingüística:** si se trata de explicar y aclarar conceptos e ideas relacionados con conocimientos lingüísticos.
- **Fática:** para iniciar, interrumpir o continuar una comunicación.
- **Poética:** cuando estamos frente a un texto armónico por su forma, que refleja la sensibilidad de su autor en un estilo estético.

En efecto, por medio de las funciones del lenguaje es que las personas, tanto en lo personal como en lo profesional, logran alcanzar su objetivo de comunicar. Una buena lectura y redacción permitirá desarrollar un planteamiento encaminado a la perfección de un trabajo.

1.5.1.2. Tipos de lenguaje

1.5.1.2.1. Lenguaje Escrito

“La escritura (o lenguaje escrito) consiste, de acuerdo con la Real Academia Española, “en un sistema de signos utilizado para escribir” (Santos, 2012, pág. 34).

Ciertamente, el lenguaje escrito es denominado como un conjunto de signos, símbolos y señales que, principalmente, el ser humano ha puesto en práctica desde su existencia. Estos signos utilizados para escribir se han perfeccionado día tras día, por lo que, permite a las personas mantener una comunicación a kilómetros de distancia, por medio de la utilización de las redes sociales.

1.5.1.2.2. Lenguaje Natural

“El LN ha venido perfeccionándose a partir de la experiencia a tal punto que puede ser utilizado para analizar situaciones altamente complejas y razonar muy sutilmente” (Cortez Vásquez , Vega Huerta, & Pariona Quispe , 2009, pág. 46).

En definitiva, el ser humano utiliza el lenguaje natural para comunicarse con amigos, familiares y demás personas, de modo que pueda mejorar su relación social. Permite, además, debatir en muchos temas con el objetivo de establecer soluciones rápidas ante una situación o complejidad presente.

1.5.1.2.3. Lenguaje Literario

El lenguaje literario implica un alto grado de elaboración y emplea una serie de recursos para conseguir que el lector se fije en el modo en que se ha utilizado la lengua (García & Herreros , 2014).

De este modo, se deduce que el lenguaje literario es una de las formas de comunicación más utilizadas por profesionales en su ámbito laboral, dado que implica un alto grado de elaboración donde se emplea los recursos necesarios a fin de que el lector comprenda la redacción.

1.5.2. Importancia de los Elementos de la Comunicación

Desde los diversos elementos de la comunicación aparecen ruidos que dificultan o incluso pueden aislar el proceso. Dichos ruidos pueden afectar al elemento emisor y sus concomitantes tanto como al receptor, y no solo de forma abrupta (como es el caso de no percibir el mensaje en absoluto), sino también como distorsiones, malentendidos y desvíos de contenido, provocados por las partículas ambientales antes referidas. (Ongallo, 2007, pág. 18)

En conclusión, los elementos de comunicación son tan indispensables al momento de transmitir información. Lo primordial es analizar qué medio se utilizará para dicho proceso.

Con el fin de que la información se transmita de forma clara, precisa, segura y sin tergiversaciones.

1.5.3. Comunicación efectiva-Características

“Según (Puga, 2016, pág. 16) determina que las características de la comunicación efectiva contribuyen a mejorar las relaciones internas y externas de la organización; y son las siguientes”

- Defina el objetivo de su comunicación.
- Identifique a quién le comunicará.
- Averigüe cuánto sabe del tema y su posición.
- Elija el medio, momento y lugar más adecuado.
- Prepárese para responder objeciones.
- Sea claro, preciso y conciso.
- Escuche con atención al receptor.
- Asegúrese que su mensaje ha sido entendido (retroalimentación).
- Evalúe el resultado de su comunicación (¿logró el objetivo propuesto?).

Visto de este modo, para lograr una comunicación efectiva es importante que sepamos tomar en cuenta cada una de las puntualizaciones anteriores, caso contrario se perderá el tiempo, al ser uno de los factores más importantes que debemos optimizar y aprovechar. Al establecer comunicación con el receptor hay que lograr que nuestro mensaje sea recibido y entendido conforme a nuestro propósito.

1.5.4. La lengua Kichwa-Importancia

“El Ecuador como Estado Plurinacional e Intercultural reconoce a las poblaciones diversas que habitan el territorio nacional. Esta nueva realidad permite que se revalorice a las culturas y su riqueza, que incluyen saberes, conocimientos e idiomas” (Ministerio de Educación, 2016, pág. 4).

Ciertamente, al ser la parroquia Imantag un lugar donde se practica mucho el idioma Kichwa se ha visto importante tocar el tema, dado que el Ministerio de Educación reconoce

este idioma como un arte cultural que no debe ser descuidado junto con otros aspectos que son importantes como los saberes, conocimientos y su riqueza.

Como adicional, el investigador pone a disposición algunas frases que son las más utilizadas en el idioma Kichwa:

- Hola: Imanalla
- ¿Cómo estás?: Imanallatak kanki
- ¿Qué tal?: Imanalla
- Buenos días: Alli puncha
- Buenas tardes: Alli chishi
- Buenas noches: Alli tuta
- Hasta mañana: Kayakaman
- Amigo: Mashi

1.5.5. Comunicación Organizacional

“La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos” (Andrade , 2005, pág. 15).

En consecuencia, la comunicación organizacional le da al empleado y administrativo la capacidad de establecer comunicación de diferente índole, con clientes internos y externos. Transmitir ideas o pensamientos sin dejar de lado los valores, permitirán desenvolverse en un buen ambiente laboral.

1.5.6. El autocontrol

“Si no se controla lo que se hace, uno quedará al paio de sus propios impulsos, reacciones y de la influencia consciente o inconsciente que los demás ejercerán sobre usted. El autocontrol es un gran valor personal de nuestro tiempo” (Pérez Férriz, s.f., pág. 53).

Por lo expuesto, reprimir nuestros impulsos es una capacidad que no todos tenemos, pero no está por demás tomar conciencia de que el autocontrol es un valor que vale la pena poner en práctica ante ciertos problemas que se suscitan dentro de una organización.

1.5.7. Escucha activa

“En realidad, saber escuchar implica una ACTITUD personal que se caracteriza por la disposición de atender y tratar de captar al máximo el significado de lo que el otro nos está diciendo” (Anda, 2015).

En consecuencia, ser entendido en nuestra manera de comunicarnos es algo que busca todo ser humano, para ello apareció la escucha activa que, nos enseña las pautas que deben seguirse, dado que contribuye a una mejor comprensión dentro de la comunicación que se establece entre dos o más personas en un determinado lugar.

1.5.8. La comunicación digital

En la última década se ha producido intensos y relevantes cambios en el ámbito de la comunicación y de la educación. La irrupción del entorno digital, hoy presente en todas y cada una de las acciones humanas, obliga a describir la comunicación digital y la educomunicación, naciendo estas disciplinas con la palabra y extendiéndose después a todos y cada uno de los soportes, medio, plataformas, lenguajes e interacciones. (Lazo & Gabelas, 2016)

Ciertamente, debido a las nuevas tecnologías que el mundo ha percibido en este siglo, los medios para comunicarse han mejorado considerablemente. Existe la necesidad que el envío y recepción de cualquier tipo de información sea más rápido. Pero la generación actual no ha tenido un correcto manejo de estos medios, debido a que un gran número de adolescentes están dejando de lado la formalidad de los mensajes y esto preocupa a la sociedad hoy en día.

1.5.9. Valores organizacionales

“Existe una tendencia a extender la conducción como una relación basada en valores y propósitos compartidos. La clave de la creación de una comunidad interna implica un compromiso con ciertos

valores y, al mismo tiempo, con la coherencia. De la coordinación entre intención y acción resultará una conjunción de valores, de habilidades y de situaciones” (Gilli, 2011, pág. 44).

Como conclusión, se puede dejar constancia de que los valores organizacionales hacen que la empresa mantenga una ventaja competitiva. Dado que en la actualidad se ha visto a muchos trabajadores desenfocarse en los objetivos de la organización se ve necesario incentivarlos a trabajar con valores humanos y empresariales.

1.6. Comunicación Externa

“La comunicación externa se refiere a aquellas comunicaciones que parten del interior de la organización para dirigirse a públicos externos a la misma” (Fernández López , 2012, pág. 56).

En conclusión, la comunicación externa es importante para una empresa. Le permite ubicarse en el mercado y fomentar excelentes relaciones públicas, además es un enfoque principalmente al servicio del cliente porque sin duda, esto es la cara visible de una entidad que marca gran diferencia con la competencia.

1.6.1 Importancia de comunicar

“Es importante comunicar porque cualquier organización, independientemente de su naturaleza, tiene que informar al resto de la sociedad de quién es y de las actividades que desarrolla. En tanto que parte del sistema social, se encuentra en la obligación de informar de sus actividades. En el caso de las instituciones financiadas con recursos públicos, esta comunicación se convierte en imprescindible” (Fernández López , 2012, pág. 28).

En consecuencia, la importancia de comunicar es vital para el ser humano porque su naturaleza es sociable; dentro de una empresa aún más, porque necesitan dialogar situaciones que se presentan en su entorno laboral. Por otra parte, los comentarios o sugerencias son bienvenidos si existe un beneficio colectivo.

1.6.2 Imagen de una empresa

“Detrás de la imagen de una empresa tiene que haber algo más- ¿emociones?, ¿experiencias para el cliente? -, porque si no se cae por su propio peso. ¿Qué hay detrás de una imagen? En principio, toda una empresa. Todo lo que la empresa, realmente, hace para llegar a la sociedad. La imagen de una empresa o de un profesional se sostiene si tiene algo detrás que la aguante. Si no, es mera apariencia, un suflé que baja tras el primer impacto. La construcción de la imagen de una empresa quiere comunicar –conectar- con su público real o potencial” (Moreno Pérez, 2017, pág. 63).

Ciertamente, la imagen de una empresa siempre será el reflejo de lo que haya dentro, es decir, un excelente líder y equipo de trabajo que hayan decidido caminar bajo el mismo objetivo. Para evitar discrepancias, es necesario buscar siempre una solución que beneficie a toda la entidad.

1.6.3 Ética Empresarial

“La ética empresarial es una concreción de la ética aplicada que, según Cortina, se sitúa dentro de una ética social o cívica o, mejor, dentro de una sociedad. Cortina lo expresa, también, de otra manera: No es posible una ética empresarial sin una ética cívica”. (Moreno Pérez , 2017, pág. 12)

En conclusión, la ética empresarial habla de la moral que todo ser humano posee, los valores adquiridos a lo largo de la vida. En el mundo laboral es fundamental que la ética venga desde lo personal, dado que esto beneficiará a la empresa porque se presentarán situaciones en las cuales es necesario actuar con prudencia, cordura y sobre todo concientizar las consecuencias que puedan venir al no regular el temperamento en un ámbito determinado.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA GENERAL

2.1.TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Investigación de Campo.

Para llevar a cabo este tipo de investigación se vio necesario acercarse al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, a fin de identificar las formas de redacción en los documentos administrativos que las secretarias han realizado durante su permanencia en la institución.

2.1.2. Investigación Exploratoria

Para el desarrollo de este tipo de investigación se pudo acceder a algunos de los documentos que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag emitió en el año 2017, donde se determinó la problemática con exactitud lo que como consecuencia hizo que el investigador buscara nuevas estrategias que permitan mejorar la imagen corporativa mediante una correcta redacción oficial.

2.1.3. Investigación Descriptiva

Al conocer las formas de redacción que se ha empleado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, se pudo determinar las características del problema planteado (Desde el punto de vista de la redacción oficial y su incidencia en la comunicación interna y externa), donde se pudo definir y formular hipótesis que contribuyan al alcance de nuestro objetivo que es la de mejorar las formas de redacción oficial.

2.2.MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Analítico: La finalidad de este método es la descomposición en partes de un todo y a través del mismo observar información real en relación del tema Redacción Oficial que plantea el investigador.

Método Descriptivo: Se evaluaron algunas características de la problemática del tema, esto permitió tomar decisiones coherentes y necesarias en base a deducciones lógicas de la investigación.

2.3.TÉCNICA E INSTRUMENTO

Para recopilar la información fue necesario aplicar encuestas, entrevistas y fichas de observación. Los mismos que nos permitieron identificar la principal problemática que se presenta en la redacción de los documentos administrativos.

2.3.1.Instrumentos a utilizar

- **Entrevistas:** Fue realizada al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag y al Técnico del Proyecto Reforestación de la misma institución. Su finalidad fue conocer su punto de vista acerca de la redacción de documentos y la manera en cómo ésta influye positiva o negativamente a la empresa.
- **Encuestas:** Fueron realizadas al vicepresidente, jorales y demás vocales del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, quienes aportaron con su opinión de forma generosa sobre el tema de redacción en los documentos administrativos.
- **Fichas de observación:** La manera en la que el investigador llegó a conclusiones específicas fue la de aplicar este instrumento a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag. Dado que, fue necesario un mejor acercamiento para evaluar su redacción en los documentos.

2.4.MATRIZ DE RELACIÓN

Tabla 1: Matriz de relación

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Conocer las formas de redacción oficial que presentan las secretarías del GAD Imantag en los documentos administrativos.	Redacción Oficial	Importancia de la gramática para la organización. Correcta ortografía en la redacción de documentos.	Entrevista Encuesta Fichas de observación	La entrevista se realizará al presidente y técnica del proyecto reforestación del GAD Parroquial Imantag. La encuesta al vicepresidente, jorales y vocales del GAD Imantag. Las fichas de observación se aplicarán a las secretarías, mediante una visita constante al GAD Imantag.
Identificar cómo incide la mala ortografía en la comunicación interna del GAD Parroquial de Imantag.	Comunicación Interna	Comunicación efectiva Comunicación digital. Valores organizacionales	Entrevista Encuesta Fichas de observación	La entrevista se realizará al presidente y técnica del proyecto reforestación del GAD Parroquial Imantag. La encuesta al vicepresidente, jorales y vocales del GAD Imantag. Las fichas de observación se aplicarán a las secretarías, mediante una visita constante al GAD Imantag.
Identificar cómo incide la mala ortografía en la comunicación externa del GAD Parroquial de Imantag.	Comunicación Externa	Imagen de una empresa Ética empresarial	Entrevista Encuesta Fichas de observación	La entrevista se realizará al presidente y técnica del proyecto reforestación del GAD Parroquial Imantag. La encuesta al vicepresidente, jorales y vocales del GAD Imantag. Las fichas de observación se aplicarán a las secretarías, mediante una visita constante al GAD Imantag.

2.5.Población y muestra

2.5.1. Población

Para el desarrollo de la investigación, se tomó en cuenta a todo el personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Imantag quienes están conformados por un presidente, una vicepresidenta, 3 vocales, 2 secretarias, 3 técnicos y 6 jornales; sumando un total de 16 personas. Su fin fue encontrar la manera de aplicar la propuesta y posteriormente tener conocimiento de cómo afectaba o beneficiaba a cada integrante de la misma.

Tabla 2: Cuadro de población

CUADRO DE POBLACIÓN ACTUAL-PERSONAL GAD PAROQUIAL DE IMANTAG, AÑO 2018-2019	
ESTRATOS	FUNCIONARIOS
Presidente	1
Vicepresidente	1
Vocales	3
Secretaria-Tesorerera	1
Técnico Proyecto Reforestación	2
Auxiliar Contable	1
Técnico Proyecto Discapacidad	3
Coordinadores	2
Trabajadora Infocentro	1
TOTAL	15

2.5.2. Muestra

Dado el caso de que la población es pequeña se tomó todo y no hay necesidad de aplicar la fórmula para determinar las variables.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez aplicados los instrumentos que son base fundamental para realizar el análisis y discusión de resultados para el avance del proyecto de investigación se procedió a tabular todos y cada uno de los datos obtenidos, como son las encuestas, entrevistas y fichas de observación. Pudiendo así, llegar a una correcta toma de decisiones.

3.1. Encuesta

Objetivo: La encuesta tiene como finalidad conocer los diferentes puntos de vista que tienen los trabajadores del GAD Parroquial de Imantag, con respecto a la gramática empresarial y la comunicación interna que se aplica dentro de la misma.

1. **¿Cree usted que la gramática es importante dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag?**

Tabla 3: La Gramática

Pregunta 1		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	91%
No	0	0%
Tal vez	1	9%
Total	11	100%

FUENTE: Pregunta N° 1
ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Interpretación:

Como resultado de este análisis vemos que la mayoría de la población cree que es importante la gramática dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, dado que, al mantener mayor atención en la redacción de documentos genera una excelente comunicación interna y muestra una buena imagen empresarial.

2. **¿Usted piensa que la buena reputación de la organización depende del uso de la ortografía en la redacción de documentos?**

Tabla 4: Reputación de la organización

Pregunta 2		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	91%
No	0	0%
Tal vez	1	9%
Total	11	100%

FUENTE: Pregunta N° 2
ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Interpretación:

La tabla arroja los siguientes resultados, donde vemos que la mayoría del personal hace mención del buen uso de la ortografía en la redacción de documentos, debido a que proyecta una buena reputación para el GAD Imantag. Por ello, buscan siempre mejorar en todas y cada una de las actividades internas y externas de la organización, y este tema no es la excepción.

3. **¿Si usted recibe un documento mal redactado, con faltas ortográficas, lo recibe sin ningún problema?**

Tabla 5: Documento mal redactado

Pregunta 3		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	18%
No	8	73%
Tal vez	1	9%
Total	11	100%

FUENTE: Pregunta N° 3
ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Interpretación:

Una de las actividades que se toma en cuenta dentro de la organización es la redacción de documentos con excelente ortografía, por ende, la mayoría señala que no recibe un documento si ésta no tiene una correcta redacción. Aunque, hay personas quienes no se ha percatado de este pequeño y gran problema que se presenta.

4. ¿Ha existido rechazos o devoluciones en el envío de oficios, de manera personal o por redes sociales por una simple falta ortográfica?

Tabla 6: Devoluciones en el envío de oficios

Pregunta 4		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	55%
No	2	18%
Tal vez	3	27%
Total	11	100%

FUENTE: Pregunta N° 4

ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Interpretación:

Como se puede observar la mayoría de la población señala que si ha existido y existe rechazos o devoluciones en el envío de oficios de manera personal o por redes sociales por una simple falta ortográfica; sin embargo, la otra parte de la población no está segura de haber captado algún rechazo. Al ser la mayoría de la población la que ha notado esta falencia, causa preocupación, y se cree que su principal inconveniente es la falta de atención y concentración al redactar un documento administrativo.

5. ¿Cree usted que la comunicación interna y externa es fundamental en el GAD Parroquial de Imantag?

Tabla 7: Comunicación interna y externa

Pregunta 5		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	100%
No	0	0
Tal vez	0	0
Total	11	100%

FUENTE: Pregunta N° 5

ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Interpretación:

El siguiente análisis muestra el total de las personas encuestadas, donde se afirma que la comunicación interna y externa es fundamental en el GAD Imantag. En efecto, la buena redacción oficial contribuye en absoluto a mejorar y mantener esta comunicación en referencia a las relaciones humanas que se dan dentro y fuera de la organización.

6. ¿Usted piensa que una buena atención es tratar al cliente con un léxico académico adecuado, en el envío de documentos?

Tabla 8: Buena atención

Pregunta 6		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	91%
No	1	9%
Tal vez	0	0%
Total	11	100%

FUENTE: Pregunta N° 6
ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Interpretación:

La mayoría de la población piensa que una buena atención incluye comunicar al usuario con un léxico académico adecuado, por ende, es importante estar capacitados y actualizados en cuanto a la forma de redacción de los documentos administrativos, para no causar falsas expectativas al público externo.

7. ¿Existe una buena práctica de valores dentro del GAD Parroquial de Imantag?

Tabla 9: práctica de valores

Pregunta 7		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	9%
Casi siempre	6	55%
Nunca	4	36%
Total	11	100%

FUENTE: Pregunta N° 7
ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Interpretación:

La práctica de valores dentro del GAD Parroquial de Imantag es muy esencial, sin embargo, los resultados muestran que hay una falencia de valores que deben ser fomentados. Esto muestra preocupación porque si no existe una buena práctica de valores en la organización, peor se va a percatar de una falta ortográfica en los documentos.

8. ¿Cree usted que la rápida y correcta toma de decisiones que realice el GAD Parroquial de Imantag depende de la buena comunicación que exista entre los empleados y administrativos de la misma?

Tabla 10: rápida y correcta toma de decisiones

Pregunta 8		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	82%
No	2	18%
Tal vez	0	0%
Total	11	100%

FUENTE: Pregunta N° 8

ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Interpretación:

Finalmente, la mayoría de la población señala que la buena comunicación que existe entre los empleados y administrativos contribuye a una rápida y correcta toma de decisiones en cada una de las sesiones que se presenten en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag. Además, se cree factible que todo el personal pueda construir buenas relaciones humanas con los clientes internos y externos, gracias a la buena comunicación que se da a través de los documentos administrativos bien elaborados.

3.2. Entrevistas

3.2.1. “Análisis de la entrevista aplicada al presidente del GADPRI”

La entrevista es una de las herramientas indispensables para el avance del proyecto de investigación y se aplicó personalmente al presidente, con la finalidad de identificar la importancia que tiene la redacción y la manera cómo influye en la comunicación interna y externa del GAD Imantag. Además, de plantear posibles soluciones para mejorar las relaciones profesionales y personales dentro de la misma.

Sr. Miguel Ramos
Presidente GADPRI

1. ¿Por qué es importante la gramática en el GAD Parroquial de Imantag?

Si, sumamente importante porque tiene que haber la concordancia y la vinculación con todos los seres humanos

2. ¿Ha observado alguna falta ortográfica en los oficios redactados por la o las secretarias? ¿Qué medidas tomaría para resolver esta situación?

Si, en varios casos ha existido ese problema y yo personalmente he llamado la atención lo más pronto posible para que esto no se escandalice porque es un problema que causa bajo prestigio para el GAD Imantag, a la hora de enviar oficios a otras instituciones.

3. ¿Qué tan importante es para usted la empatía?

Si, pues en la mayoría, por ejemplo, es preocupante en caso de la otra persona cuando se siente afectado por alguna situación difícil que se le ha presentado, en ese aspecto uno como dirigente hay que tratar de ser intermediario buscando alternativas conjuntas para que no se vuelva a repetir.

4. ¿Cómo son las relaciones internas y externas en el GAD Parroquial de Imantag?

La mayoría nosotros como seres humanos no necesitamos que seamos como jefes, más bien es una familia dentro de una institución y dentro de todos los ámbitos sociales con los cuales se ha trabajado. Puesto que no es necesario ser jefe sino la mayoría es parte de una familia es un equipo, algo intercultural donde todos debemos llevarnos entre seres humanos.

5. ¿Cree usted que se deberían mejorar estas relaciones?

Obviamente, porque eso significa que tanto la Junta, la sociedad le va a ver de mejor manera tomando en cuenta la comunicación interna, pues la ciudadanía observará la excelente relación existente dentro de este ente público

3.2.2. “Análisis de la entrevista aplicada a Técnica de Proyecto Reforestación del GADPRI”

La entrevista es una de las herramientas indispensables para el avance del proyecto de investigación y se aplicó personalmente al presidente, con la finalidad de identificar la importancia que tiene la redacción y la manera cómo influye en la comunicación interna y externa del GAD Imantag. Además, de plantear posibles soluciones para mejorar las relaciones profesionales y personales dentro de la misma.

Ing. Gloria Cruz
Técnica de Proyecto Reforestación GADPRI

1.- ¿Por qué es importante la gramática en el GAD Parroquial de Imantag?

Muy buenos días, a mí me parece que la gramática empresarial es muy importante, por cuanto dentro de una institución, como es el GAD Parroquial, que es un nivel de gobierno más y está compuesto por algunas instancias como son: administrativa, operativa, ejecutiva, legislativa. Es importante que exista una buena gramática empresarial ya que esto va dar lugar a que la relación entre estas partes que conforman el GAD Parroquial de Imantag sea mejor y de tal manera podamos tener mejores resultados en cada una de las actividades que nosotros realicemos. Por cuanto tiene mucho que ver con la comunicación que tengamos unos con otros.

2.- ¿Ha observado alguna falta ortográfica en los oficios redactados por la o las secretarías? ¿Qué medidas tomaría para resolver esta situación?

Bueno, comúnmente se puede observar faltas ortográficas que ya no debería haber dentro de los oficios, pero en realidad lo que más he observado es una falta de redacción, de cómo organizar la oración para que de tal manera esta sea comprensible para el lector.

Bueno, para mejorar esto tenemos que, en primera instancia, tener una buena relación con las personas que están realizando este tipo de actividades, es decir, con las señoritas secretarias con el objetivo de poderles sugerir ciertas alternativas que les permita llenar más sus conocimientos y mejorar las actividades que realizan, en este caso, mejorar su ortografía y su forma de redactar.

3.- ¿Qué tan importante es para usted la empatía?

Dentro de esta empresa, denominada GAD Parroquial, es muy importante la empatía por cuanto muchas veces somos muy egoístas con las demás personas y pensamos que ellos deben actuar en función a lo que nosotros queremos o decimos y muchas veces dejamos de lado lo que ellos piensan, sienten y lo que a ellos les gustaría hacer. Entonces es muy importante ponerse en el lugar de la otra persona por cuanto eso ayuda a mejorar las relaciones interpersonales dentro de la institución.

4.- ¿Cómo son las relaciones internas y externas en el GAD Parroquial de Imantag?

En este tiempo, son muy buenas, excelentes, por cuanto tenemos una buena relación tanto con el administrativo, operativo, ejecutivo, legislativo, nos relacionamos muy bien, hay un buen nivel de comunicación y las cosas pueden fluir de mejor manera.

5.- ¿Cree usted que se deberían mejorar estas relaciones?

Si, por supuesto, sería excelente. Yo pienso que debe haber muchas estrategias que las podemos utilizar para mejorar las relaciones que tenemos dentro de esta institución, que prácticamente es el lugar donde pasamos la mayor parte del tiempo diario, nos desarrollamos en este lugar y lo importante obtener también buenos resultados para la institución y como personas mantener esas buenas relaciones de amistad de hermandad con los compañeros.

3.2.3. Análisis e interpretación de entrevistas

VARIABLE	ANÁLISIS
1.- ¿Por qué es importante la gramática en el GAD Parroquial de Imantag?	Ambos entrevistados afirmaron que la gramática es importante porque esto permite mantener y mejorar la imagen empresarial y las relaciones humanas dentro y fuera de la institución.
2.- ¿Ha observado alguna falta ortográfica en los oficios redactados por la o las secretarías? ¿Qué medidas tomaría para resolver esta situación?	Cada uno manifestó que, si existe un problema en cuanto a la ortografía y la forma de redacción, por tal motivo, se han visto en la necesidad de corregir a las secretarías siempre con amabilidad y así mismo creen que eso mejorará labor profesional.
3.- ¿Qué tan importante es para usted la empatía?	Al analizar las diferentes opiniones, se puede deducir que ambas personas conocen la necesidad de ser empático con los clientes internos y externos, pues son conscientes de que esto ayuda a mejorar las relaciones interpersonales que existen internamente.
4.- ¿Cómo son las relaciones internas y externas en el GAD Parroquial de Imantag?	De acuerdo a las respuestas de ambas entrevistas se pudo ver que, más que un lugar de trabajo, consideran a la entidad como su segundo hogar, sin embargo, manifiestan que sus relaciones son temporalmente buenas por cuanto a las diferentes actividades del que son parte.
5.- ¿Cree usted que se deberían mejorar estas relaciones?	Las respuestas son positivas porque ambos creen que los buenos resultados que obtenga la entidad dependen netamente de las relaciones que exista entre los empleados y administrativos, así mismo, están de acuerdo en que hay diferentes estrategias de mejorar sus relaciones interpersonales. Y una de ellas sería una mejora en la redacción de los documentos administrativos.

3.3.Fichas De Observación

3.3.1. Asistente Contable GADPRI

Objetivo

Observar más de cerca las actividades administrativas que realizan las secretarías del GAD Imantag, en relación a la redacción de los distintos documentos y su influencia en la comunicación interna y externa de la organización. Con el fin de identificar las causas que impiden una correcta redacción y aplicación de la ortografía.

INDICADORES	PERSONAL ADMINISTRATIVO GAD IMANTAG		
	Si	No	A veces
1.- Toma en cuenta la ortografía al momento de redactar.	X		
2.- Muestra coherencia y cohesión en la redacción de los documentos administrativos.			X
3.- Maneja correctamente los signos de puntuación.			X
4.- Usa vulgarismos.			X
5.- Utiliza gerundios.			X
6.- Se evalúa su redacción antes de ser emitido cualquier documento dentro o fuera de la organización.	X		

3.3.1.1. Análisis e Interpretación

Indicador 1.- El investigador pudo observar que la señorita asistente contable se percata de la ortografía al redactar los diferentes documentos, porque conoce la importancia de presentar un documento nítido sin faltas ortográficas. Y en el caso de los documentos elaborados el año anterior se notó algunas falencias en la ortografía aplicada.

Indicador 2.- De acuerdo a lo que el investigador pudo observar, hubo situaciones en las cuales los oficios y certificados que la señorita asiste redacta, tenían coherencia mas no cohesión y viceversa. Lo mismo se observó en algunos documentos realizados el año

anterior. En efecto, es necesario que la señorita recuerde que un texto debe tener coherencia y cohesión al mismo tiempo.

Indicador 3.- De lo que el investigador pudo observar, los signos de puntuación son tomados en cuenta, tanto en los documentos emitidos el año anterior como los redactados por la señorita en el presente año, sin embargo, en algunos casos su uso no es adecuado y es un tema que se debe corregir y mejorar.

Indicador 4.- El vulgarismo es una forma de escritura no profesional que la señorita conoce, aunque, es consciente de utilizarlo en algunas de sus redacciones porque no conoce todo el listado de vulgarismos que existen.

Indicador 5.- El gerundio se observó en muy pocos documentos administrativos, tanto del año pasado como los redactados por la señorita asistente, en el presente año. Pero el investigador recomienda que se debe mejorar este aspecto hasta tener una redacción perfecta capaz de brindar información eficiente y eficaz.

Indicador 6.- En efecto, antes que la señorita emita un documento dentro o fuera de la institución, su redacción es evaluada por un alto directivo que se encuentre en ese instante y así evitar presentar una mala imagen empresarial. Por otro lado, el investigador al analizar los documentos de años anteriores concluyó que no se tomaba muy en cuenta este importante paso antes de emitir un documento, debido a que se encontró varios errores ortográficos.

3.3.2. Secretaria Tesorera GADPRI

Objetivo

Observar más de cerca las actividades administrativas que realizan las secretarías del GAD Imantag, en relación a la redacción de los distintos documentos y su influencia en la comunicación interna y externa de la organización. Con el fin de identificar las causas que impiden una correcta redacción y aplicación de la ortografía.

INDICADORES	PERSONAL ADMINISTRATIVO GAD IMANTAG		
	Si	No	A veces
1.- Toma en cuenta la ortografía al momento de redactar.	X		
2.- Muestra coherencia y cohesión en la redacción de los documentos administrativos.			X
3.- Maneja correctamente los signos de puntuación.			X
4.- Usa vulgarismos.			X
5.- Utiliza gerundios.	X		
6.- Se evalúa su redacción antes de ser emitido cualquier documento dentro o fuera de la organización.			X

3.3.2.1. Análisis e Interpretación

Indicador 1.- Se pudo observar que la señorita secretaria se percata de la ortografía al redactar los diferentes documentos, porque conoce la importancia de presentar un documento nítido sin faltas ortográficas. Y en el caso de los documentos elaborados el año anterior se notó algunas falencias en la ortografía aplicada.

Indicador 2.- El investigador observó que algunos oficios y certificados redactados por la señorita secretaria tenían coherencia mas no cohesión y viceversa. Lo mismo se observó en

algunos documentos realizados el año anterior. En efecto, es necesario que la señorita recuerde que un texto debe tener coherencia y cohesión al mismo tiempo.

Indicador 3.- Los signos de puntuación son tomados en cuenta, tanto en los documentos emitidos el año anterior como los redactados por la señorita en el presente año, sin embargo, en algunos casos su uso no es adecuado y es un tema que se debe corregir y mejorar.

Indicador 4.- El vulgarismo es una forma de escritura no profesional que la señorita conoce, aunque, es consciente de utilizarlo en algunas de sus redacciones porque no conoce todo el listado de vulgarismos que existen.

Indicador 5.- El gerundio se observó en algunos documentos oficiales, tanto del año pasado como los redactados por la señorita secretaria-tesorera en el presente año. Por lo tanto, el investigador recomienda evitar su uso en las redacciones. Como Gabriel García Márquez dice: “la mejor manera de usar el gerundio es no usarlo”

Indicador 6.- En efecto, antes que la señorita emita un documento dentro o fuera de la institución, su redacción es evaluada por un alto directivo que se encuentre en ese instante y de tal manera se evita presentar una mala imagen empresarial. Por otro lado, el investigador al analizar los documentos de años anteriores concluyó que no se tomaba muy en cuenta este importante paso antes de emitir un documento, debido a que se encontró varios errores ortográficos.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

GUÍA DE TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL PARA FOMENTAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE IMANTAG

4.2. Justificación

La manera de redactar documentos administrativos se ha vuelto cada vez más necesaria y relevante en las empresas, dado que existe una continua evolución de las normas ortográficas de acuerdo a la Real Academia Española; por ende, es importante que las secretarías del GAD Imantag mejoren cada vez su ortografía y lo correcto es conocer esas nuevas formas y técnicas de redacción, a fin de presentar un trabajo nítido y bien elaborado. Permite darse a conocer como excelentes profesionales y al mismo tiempo logra proyectar una buena imagen frente a otras organizaciones de Estado.

Por otro lado, luego de realizadas las encuestas, entrevistas y fichas de observación a los diferentes miembros del GAD Parroquial de Imantag, e identificada la problemática que existe en la misma, el investigador plantea la propuesta de elaborar una Guía de Técnicas de Redacción Oficial para fomentar la Comunicación Interna y Externa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag.

En consecuencia, al conocer la importancia de una buena redacción en los documentos administrativos se aspira que la propuesta sea de ayuda y soporte para las secretarías y todos los empleados que se dedican a las redacciones en el GAD Imantag, les permitirá, además, mejorar sus conocimientos y habilidades de redacción oficial. Finalmente, contribuirá a mantener una buena comunicación interna y externa, mejorar el ambiente laboral y la imagen corporativa.

4.3 Objetivos de la propuesta

4.3.1 Objetivo General

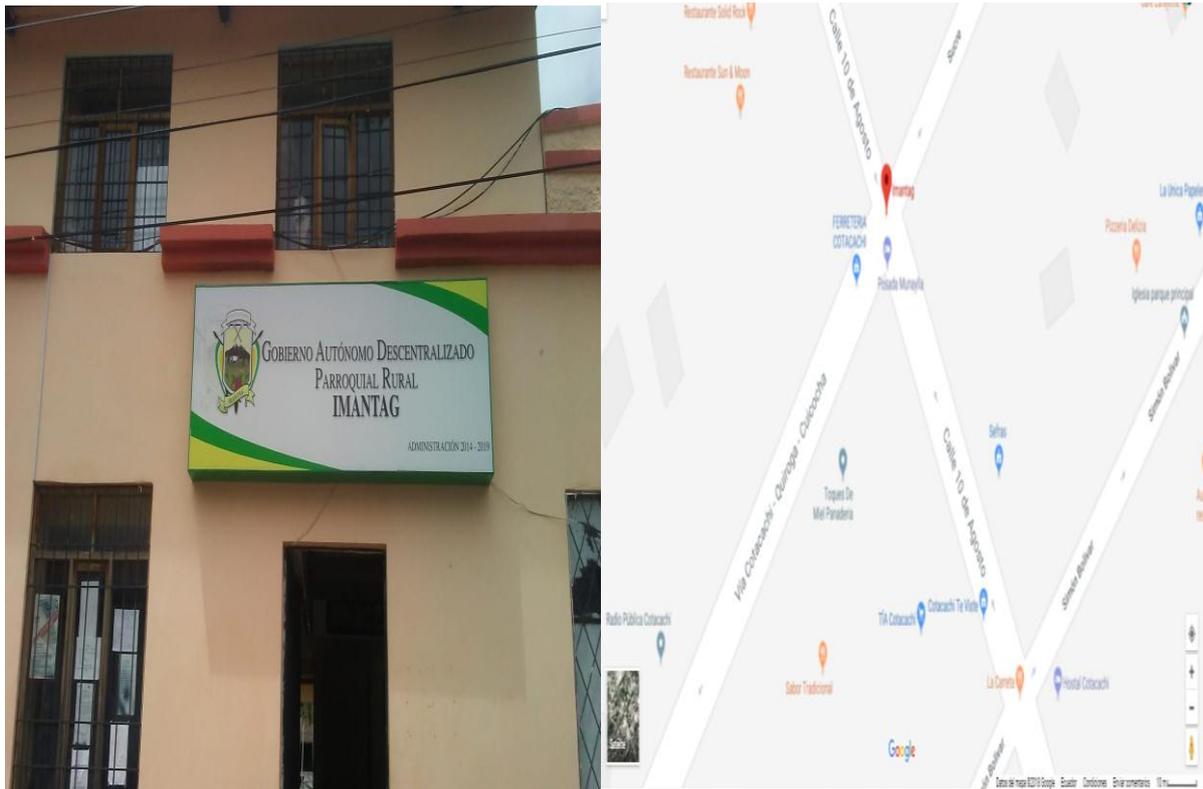
Elaborar una guía de Técnicas De Redacción Oficial, que contribuya a una mejor elaboración y presentación de los documentos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, a fin de fomentar la comunicación interna y externa.

4.3.2. Objetivos Específicos

- 1) Mejorar el léxico de las secretarías, mediante la sugerencia de la lectura constante para lograr una redacción eficaz.
- 2) Lograr que exista mayor atención a los signos de puntuación, a través del aprendizaje continuo de sus reglas, a fin de evitar malos entendidos en lo que se desea transmitir.
- 3) Construir textos que posean coherencia y cohesión, por medio de revisiones inmediatas y una lectura de la carta oficial en voz alta, que permita identificar los errores y corregir antes de ser emitidos.
- 4) Presentar información clara y entendible a los clientes internos y externos, esta se logra al poner en práctica las reglas ortográficas en cada escrito, de modo que genere una excelente redacción.

4.4 Ubicación Sectorial

El proyecto de investigación se llevó a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Imantag que está ubicado en la parroquia de Imantag del cantón Cotacachi, provincia de Imbabura. En las calles Eloy Alfaro y 10 de Agosto.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Imantag
Elaborado por: Nataly Cabascango

TÉCNICAS DE REDACCIÓN OFICIAL-GAD PARROQUIAL DE IMANTAG

Esta entidad pública emite documentos oficiales que le permiten cumplir con su objetivo principal que es garantizar el derecho a un buen vivir para todos los moradores de la parroquia. Esto se logra a través de convenios con otras entidades públicas y para ello es necesario emitir documentos oficiales que avalen sus actividades, tales como oficios, certificados, memorandos, entre otros. Para lo cual es necesario que las secretarias encargadas de redactar dichos documentos lo hagan de forma eficiente y eficaz.

A continuación, se presentan algunos aspectos que se deben tomar en cuenta al momento de redactar:



Fuente: Secretaria GAD Parroquial de Imantag
Elaborado por: Nataly Cabascango

TÉCNICAS DE VICIOS DEL LENGUAJE

Técnica N° 1		REDUNDANCIA
Concepto		Es la repetición innecesaria de palabras dentro de una oración que puede llevar al lector a confusiones.
Oración	Incorrecto	- Personalmente opino que la colaboración del Alcalde del municipio será muy beneficiosa.
	Correcto	- Opino que la colaboración del Alcalde del municipio será beneficiosa.
Algunos ejemplos de redundancia		<ul style="list-style-type: none"> - Con mis propios ojos (con mis ojos) - Volar por los aires (volar) - Cita previa (cita) - Colaboración mutua (colaboración) - Sigue vigente en la actualidad (sigue vigente) - Embajadas extranjeras (embajadas) - Pero sin embargo (sin embargo)
Imagen		 <p>¡AVISO! Se solicita trabajador/a para trabajar</p>
		<p>FUENTE: Redundancia ELABORADO POR: Nataly Cabascango</p>

Concepto El gerundio es una forma verbal impersonal que expresa simultaneidad o anterioridad de la acción con el tiempo en que se habla.

Oración	Incorrecto	- Nos encontramos a los diputados bromeando en el hemiciclo.
	Correcto	- Nos encontramos a los diputados, que bromeaban en el hemiciclo.

Algunos ejemplos de gerundio

- Leyendo
- Aprendiendo
- Comiendo
- Entendiendo
- Comiendo
- Ayudando
- Participando

Imagen



FUENTE: Gerundio
 ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Técnica N° 3

VULGARISMO

Concepto El vulgarismo es aquella forma de comunicación o expresión que no están dentro de un término profesional.

Oración	Incorrecto	- Se espera que haiga respuesta alguna
	Correcto	- Se espera que haya respuesta alguna.

- Algunos ejemplos de vulgarismo**
- A la mejor (a lo mejor)
 - De seguro que (seguro que)
 - Dijistes (dijiste)
 - Uste (usted)
 - Menos peor (mejor)
 - A pretexto de (con el pretexto de)
 - De seguro que (seguramente/seguro que)
 - Andé (anduve)



FUENTE: Vulgarismo
 ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Técnica N° 4**CACOFONÍA****Concepto**

Se trata de la repetición de las mismas sílabas o letras en una oración o texto.

Al construir frases usando este vicio del lenguaje resulta desagradable al oído.

Oración**Incorrecto**

- Parece que ya aparece la secretaria de la casa.

Correcto

- Parece que ya sale la secretaria de la casa.

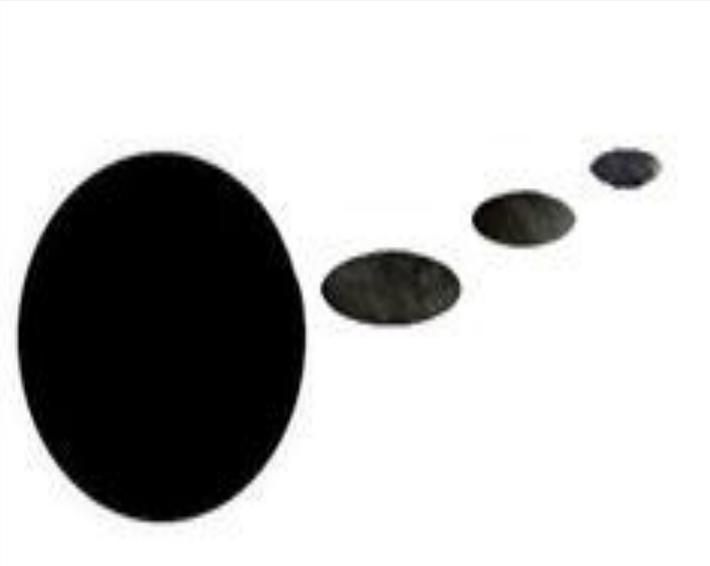
Algunos ejemplos del barbarismo

- Carlos comió conmigo
- Trataron de traer a Teresa
- Con conocimiento de causa
- No sé cómo comunicárselo
- Actúa con confianza
- Firme la forma solicitada

Imagen

FUENTE: Cacofonía
ELABORADO POR: Nataly Cabascango

TÉCNICAS DE SIGNOS DE PUNTUACIÓN

Técnica N° 1		PUNTO Y SEGUIDO
Concepto		<p>Aquel que separa una idea de otra en el mismo párrafo. Es habitual utilizarlo cuando se está haciendo referencia a una situación en un tiempo y espacio.</p> <p>Recuerda, para escribir la siguiente oración se inicia con mayúscula.</p>
Oración	Incorrecto	- Es necesario trabajar este fin de semana, el proyecto se debe presentar este lunes.
	Correcto	- Es necesario trabajar este fin de semana. El proyecto se debe presentar este lunes.
Algunos ejemplos utilizando punto y seguido.		<ul style="list-style-type: none"> - El programa de El Adulto mayor ha finalizado. Todos abandonan el lugar en completa orden. - Acabamos de recibir una donación. Hay que ser agradecidos. - Todo el personal recibirá un curso de capacitación. Es obligación asistir.
Imagen		 <p>FUENTE: Punto seguido ELABORADO POR: Nataly Cabascango</p>

Concepto		Se utiliza para separar dos párrafos con ideas totalmente distintas.
Oración	Incorrecto	<ul style="list-style-type: none"> - Las secretarias que manejan bien la ortografía, tienen mayores probabilidades de éxito laboral. Su trabajo garantiza a la empresa, mantener y mejorar su imagen frente a otras entidades. Las empresas optan por exigir personal que trabaje con valores organizacionales y humanos.
	Correcto	<ul style="list-style-type: none"> - Las secretarias que manejan bien la ortografía, tienen mayores probabilidades de éxito laboral. Su trabajo garantiza a la empresa, mantener y mejorar su imagen frente a otras entidades. - Las empresas optan por exigir personal que trabaje con valores organizacionales y humanos.
Uso literario del punto y aparte		<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de un lugar, con el objetivo de frenar la acción contada. - La presentación de un personaje, para así, describir sus características físicas o psíquicas. - Nos traslada a otro suceso o a otra acción, para crear continuidad o ruptura en el relato.
Imagen		 <p>FUENTE: Punto y aparte ELABORADO POR: Nataly Cabascango</p>

Técnica N° 3		PUNTO FINAL
Concepto		<p>Como su nombre lo indica, esta se encarga de poner fin a una oración, párrafo, texto y enunciado.</p> <p>Recuerda no usar el punto cuando existen signos de interrogación o exclamación.</p>
Oración	Incorrecto	- Los niños con capacidades especiales recibieron muchos regalos
	Correcto	- Los niños con capacidades especiales recibieron muchos regalos.
Algunos ejemplos del punto final		<ul style="list-style-type: none"> - Las fiestas de la parroquia iniciarán este primero de diciembre. - El presidente del GAD se reunirá con todos los jóvenes, a fin de informarles las consecuencias que tendrán sus conductas durante las fiestas de Imantag. - Finalmente, el Gerente firma un convenio con la empresa EMELNORTE.
Imagen		 <p>chistes21.com</p> <p>FUENTE: Punto final ELABORADO POR: Nataly Cabascango</p>

Técnica No 4**LA COMA****Concepto**

Se usa para separar y hacer pequeñas pausas en un texto, párrafo u oración, salvo los que vengán precedidos por alguna de las conjugaciones y, e, o, u o ni. Es una forma de aislar las ideas.

Oración**Incorrecto**

- La empresa. lamentablemente. asistirá al evento.

Correcto

- La empresa, lamentablemente, no asistirá al evento.

Algunos ejemplos de la coma

- El taller va dirigido a niños, jóvenes, padres de familia y adultos.
- El gerente reunió a las secretarias, tesoreras/os y contadores, y les notificó acerca de su sueldo.
- Los empleados, ciertamente, están satisfechos por el ambiente laboral.

Imagen

FUENTE: Coma

ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Técnica No 5**PUNTO Y COMA****Concepto**

El punto y coma indica una pausa superior a la marcada por la coma e inferior a la señalada por el punto.

Oración**Incorrecto**

- La carpeta es azul, el cuaderno, rojo, el esfero, negro, y el libro, amarillo

Correcto

- La carpeta es azul; el cuaderno, rojo; el esfero, negro; y el libro, amarillo

Algunos ejemplos del punto y coma

- Cada uno de los grupos de trabajo preparará un taller: el primer grupo, el taller de cerámica; el segundo, el taller de telares; el tercero, el taller de certería.
- Su discurso estuvo muy bien construido y fundamentado sobre sólidos principios; pero no consiguió convencer a muchos de los participantes en el Congreso.
- La situación económica de la empresa, agravada en los últimos tiempos, era preocupante; se imponía una acción rápida y contundente, si se deseaba salvar los puestos de trabajo.

Imagen

FUENTE: Punto y coma

ELABORADO POR: Nataly Cabascango

TÉCNICAS DE ACENTUACIÓN

Técnica N° 1		Palabras Agudas
Concepto		<p>Aquellas palabras que llevan acento en la última sílaba, cuando terminan en n, s o vocal.</p> <p>Las palabras agudas sin tilde son las que terminan en las demás consonantes.</p>
Oración	Incorrecto	- Cancion, camaron, capitan, jamas, cafe.
	Correcto	- Canción, camarón, capitán, jamás, café
Algunos ejemplos de palabras agudas		<ul style="list-style-type: none"> - Información, acordeón, comprensión, sofá. - Japonés, Jesús, París, autobús, detrás, Inés. - Panamá, caminó, Perú, maní, quizá, Torá. - Aceptar, acoplar, bailar, ascender, borrar.
Imagen		 <p>FUENTE: Palabras agudas ELABORADO POR: Nataly Cabascango</p>

Técnica N° 2**Palabras Graves****Concepto**

Aquellas palabras que se acentúan en la penúltima sílaba, se tildan cuando no terminan en *n*, *s* o *vocal* o que terminen en *s* precedida de consonante.

No se tildan cuando terminan en *n*, *s* o *vocal*.

Oración**Incorrecto**

- Arbol, Angel, cespced, carcel, lapiz, crater.

Correcto

- Árbol, Ángel, césped, cárcel, lápiz, cráter.

Algunos ejemplos de palabras graves

- Cóndor, cónsul, mármol, túnel, móvil.
- Trébol, fácil, dócil, automóvil, difícil, líder.
- Cómic, récord, póster, bíceps, tráiler.
- Salas, volumen, examen, ventas, cuaderno.

Imagen

FUENTE: Palabras Graves
ELABORADO POR: Nataly Cabascango

Técnica N° 4

Palabras Sobreesdrújulas

Concepto
 Son aquellas palabras que llevan la mayor intensidad de voz en la tras-antepenúltima sílaba. Todas llevan tilde.
 Estas palabras, generalmente, son verbos que van unidos a los complementos indirecto y directo o son adverbios.

Oración	Incorrecto	- Dificilmente, facilmente, cortesmente, agilmente.
	Correcto	- Difícilmente, fácilmente, cortésmente, ágilmente.

Algunos ejemplos de palabras sobreesdrújulas

- Rápidamente, fríamente, enérgicamente.
- Júramelo, véndemelo, recuérdaselo.
- Atrápamelo, entrégaselo, recomiéndaselo.
- Dígamelo, repítamelo, débilmente, hábilmente.



FUENTE: Palabras sobreesdrújulas
 ELABORADO POR: Nataly Cabascango

TÉCNICAS DEL VERBO HABER

Técnica N° 1		USO DEL VERBO HABER
Concepto		Es un verbo muy esencial que se utiliza como auxiliar de los demás verbos. Como es irregular y sus significados son varios, muchas son las características que lo identifican, y al mismo tiempo, lo convierten en un verbo verdaderamente importante para nuestra lengua.
Oración	Incorrecto	- Hubieron varias presentaciones
	Correcto	- Hubo varias presentaciones
Algunos ejemplos del uso del verbo haber		<ul style="list-style-type: none"> - He dicho - Has estado - Hemos ido - Habrían viajado - Han comido - He aquí tu madre - Hubo de soportar el regaño - Habrá algunos cambios
Imagen		 <p>FUENTE: Uso del verbo haber ELABORADO POR: Nataly Cabascango</p>

TÉCNICAS DE LAS MAYÚSCULAS

Técnica N° 1		LAS MAYÚSCULAS
Concepto		<p>Las mayúsculas sirven para distinguir y jerarquizar las palabras, también califican y facilitan la comprensión de lo que se lee.</p> <p>La mayúscula inicial sirve para identificar los nombres propios, los que hacen referencia a una persona o cosa particular.</p>
Oración	Incorrecto	<ul style="list-style-type: none"> - juan, ecuador, estado (país) - ¡No es increíble! salió ileso
	Correcto	<ul style="list-style-type: none"> - Juan, Ecuador, Estado (país) - ¡No es increíble! Salió ileso
Algunos ejemplos de mayúsculas		<ul style="list-style-type: none"> - ¿Estás seguro? Yo no lo he visto cruzar - Pedro, Manuel, Génesis, Daniel, Amanda - América, Europa, Asia - XX, MM, XII - Jesús le dijo: “Yo soy el camino, y la verdad y la vida” - Biblia - Soy maestro de Historia
Imagen		 <p>FUENTE: Mayúsculas ELABORADO POR: Nataly Cabascango</p>

TÉCNICAS DE SINONIMIA

Técnica N° 1		SINONIMIA
Concepto		Es una relación de igualdad que existe entre el significado de dos o más palabras o enunciados.
Oración	Incorrecto	- La expresión en su rostro parecía estremecerse. Así, poco a poco su rostro se llenó de lágrimas.
	Correcto	- La expresión en su rostro parecía estremecerse. Así, poco a poco su cara se llenó de lágrimas.
Algunos ejemplos de palabras con sus sinónimos		<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar (proponer, generar, perfeccionar) - Trabajar (gestionar, laborar, operar) - Aducir (justificar, declarar, exponer) - Instar (suplicar, pedir, insistir) - Despectivo (Orgullosa, soberbio, imponente)
Imagen		 <p>triste apenado</p> <p>baile danza</p> <p>FUENTE: La Sinonimia ELABORADO POR: Nataly Cabascango</p>

CARTAS OFICIALES

El Oficio

Oficio-Documento

<i>Concepto</i>	Se designa con el término de oficio a aquel documento, generalmente, utilizado por embajadas, ministerios, municipios, colegios y oficinas de gobierno entre otros, que tiene como finalidad comunicar cierta información.
<i>Comunica</i>	<ul style="list-style-type: none">• Disposiciones• Órdenes• Informes• Consultas
<i>Gestiones</i>	<ul style="list-style-type: none">• Acuerdos• Invitaciones• De felicitación• Colaboración• Agradecimiento
<i>Partes</i>	<ul style="list-style-type: none">• Membrete• Lugar y fecha• Numeración o N° de oficio• Destinatario• Asunto• Referencia• Cuerpo• Despedida• Firma• Pos firma, cargo y sello• Iniciales
<i>Conclusión</i>	Ciertamente, un oficio resulta ser uno de los medios más formales de comunicación a instancias del sector público. Por tal, la ortografía es vital en la redacción de este documento oficial.

Estructura de una carta comercial

Membrete →

Destinatario y cargo →

Cuerpo de la carta →

Firma →

Lugar y fecha ←

Saludo ←

Despedida ←

Teléfono, dirección y correo electrónico ↑

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE IMANTAG
Parroquia Imantag - Cantón Cotacachi - Provincia Imbabura
PILAR DEL DESARROLLO RURAL
CON EQUIDAD, JUSTA Y SOLIDARIDAD

OFICIO CIRCULAR NRO. 51 GADPRI – 002- 2018
Imantag, 06 de noviembre del 2018

Señor
Germán Cabascango
PRESIDENTE DEL CABILDO DE LA COMUNIDAD DE PERIBUELA
Presente.-

De nuestra consideración:

A nombre del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Imantag reciba un atento y cordial saludo a la vez hacemos llegar nuestros mayores deseos de éxito en sus destacadas funciones.

Por medio del presente invitamos a participar en la **SOCIALIZACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y EL PROCESO A SEGUIR EN CADA TRÁMITE QUE SE REALICE**, esta actividad se llevará a cabo el día martes 13 de noviembre a las 14h00 pm en el Centro Cívico de la parroquia.

Sin otro en particular, me suscribo de usted agradeciendo de antemano su favorable atención y me despido expresándole mis más altos sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Sr. Miguel Ramos
PRESIDENTE GAD PARROQUIAL DE IMANTAG
CI: 100202258-8

TELEFONOS: 2570-130
Imantag - Cotacachi - Imbabura - Ecuador
Email: prr@imantag.gub.ec



EJEMPLO DE UNA CARTA COMERCIAL

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE IMANTAG
Parroquia Imantag-Cantón Cotacachi-Provincia Imbabura
PILAR DEL DESARROLLO RURAL
CON EQUIDAD, JUSTA Y SOLIDARIDAD

OFICIO CIRCULAR NRO. 75 GADPRI-002-2018

Imantag, 23 de noviembre de 2018

Magíster
Jomar Cevallos
ALCALDE GAD MUNICIPAL COTACACHI
Presente. –

De mi consideración:

A nombre del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Imantag, reciba un atento y cordial saludo, a la vez hacemos llegar nuestros mayores deseos de éxito en sus destacadas funciones en beneficio del Cantón.

Por medio del presente, extendemos una cordial invitación a formar parte de nuestras fiestas de Imantag en sus **228 años de Parroquialización**, que se llevarán a cabo desde el 24 de noviembre al 16 de diciembre de 2018; mediante actividades que integren a todos los moradores de la parroquia e invitados de otros lugares. Por ende, al considerar a su persona como máxima autoridad del Cantón, será un honor tenerle como parte de nuestras festividades.

En espera de su presencia, misma que dará realce en cada uno de los eventos programados, me despido no sin antes expresarle mis más altos sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Sr. Miguel Ramos Escudero
PRESIDENTE GADPRI
100202258-8

Eloy Alfaro y Amazonas, a una cuadra antes del Parque Central
TELÉFONO. 2570-130/2570-105
Imantag-Cotacachi-Imbabura-Ecuador

CERTIFICADO

El Certificado Oficial

<i>Concepto</i>	Es un documento que acredita la veracidad de un hecho real. La autoridad que emite previamente ha comprobado la verdad de este hecho.
<i>Usos</i>	<ul style="list-style-type: none">• Compañías• Institucionales• Establecimientos estatales• Particulares• Comerciales• Persona natural
<i>Asuntos</i>	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo• Estudios• Asistencia• Defunción• Domicilio• Supervivencia• Conducta• Propiedad• Soltería
<i>Partes</i>	<ul style="list-style-type: none">• Certificante• Cuerpo• Certifica• Frase final• Lugar y fecha• Firma, cargo y sello• Iniciales
<i>Conclusión</i>	Al ser un testimonio de hechos concluidos y constatados, cualquier certificación que falte a la verdad constituye delito; y quien lo otorga es sancionado por las leyes penales del país.

Estructura de un certificado

Membrete →

Título de certificado →

Certificante →

Despedida →

Lugar y fecha ←

Cuerpo o Detalle ←

Afirmación ←

Firma gerente o presidente ↑

GOBIERNO PARROQUIAL DE IMANTAG
Parroquia Imantag - Cantón Cotacachi - Provincia Imbabura
GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO PILAR DEL DESARROLLO RURAL
CON EQUIDAD, JUSTA Y SOLIDARIDAD

Imantag, 13 de noviembre del 2018

CERTIFICADO DE RESIDENCIA

Yo, Miguel Ramos Escudero, en calidad de Presidente del Gobierno Parroquial de Imantag Certifico Que, conozco la Sra ARAQUE WAICHICO MARIA ELOISA portador de la cédula de ciudadanía No. 1002451746 y papeleta de votación Nro. 001-102, reside en la Comunidad de El Morian Parroquial de Imantag, cantón Cotacachi, la Sra antes mencionada es una persona reconocida en el ámbito local por su trayectoria y costumbre en beneficio de la colectividad. Cabe mencionar que La Sra se dedica a la agricultura

Es todo cuanto puedo mencionar en honor a la verdad, pudiendo la interesada hacer uso del documento en lo que a bien tuviere, excepto en cualquier trámite de índole judicial.

Atentamente,

Miguel Ramos Escudero

Sr. Miguel Ramos Escudero
PRESIDENTE GADPRI
100202258-8



Ejemplo de un certificado

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE IMANTAG

Parroquia Imantag-Cantón Cotacachi-Provincia Imbabura

**PILAR DEL DESARROLLO RURAL
CON EQUIDAD, JUSTA Y SOLIDARIDAD**

Imantag, 23 de noviembre de 2018

CERTIFICADO DE RESIDENCIA

Yo, Miguel Ramos Escudero, en calidad de presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Imantag,

CERTIFICO:

Que, conozco a la señora Araque Díaz Rosa María, portadora de la cédula de ciudadanía N° 100244147-3 y papeleta de votación N° 003-038 y reside en la comunidad de Peribuela parroquia de Imantag, cantón Cotacachi. Cabe mencionar que la señora se dedica a la agricultura y venta de víveres.

Es todo cuanto puedo mencionar en honor a la verdad, pudiendo la interesada hacer uso del documento en lo que a bien tuviere, excepto en cualquier trámite de índole judicial.

Atentamente,

**Sr. Miguel Ramos Escudero
PRESIDENTE GADPRI
100202258-8**

MEMORANDO

Memorando

<i>Concepto</i>	Es un informe donde se expone algo que debe ser tenido en cuenta para un determinado asunto o acción.
<i>Usos</i>	<ul style="list-style-type: none">• Comunicar:• Disposiciones• Consultas• Órdenes• Informes• Invitación• Felicitación• De colaboración• Agradecimiento
<i>Partes</i>	<ul style="list-style-type: none">• Membrete• Numeración• Destinatario/remitente• Asunto• Referencia• Cuerpo• Despedida• Firma
<i>Conclusión</i>	Un memorando se trata de una comunicación escrita de carácter oficial. Puede denominarse como un cuaderno o anotador, donde se apuntan las cosas que un individuo debe recordar.

ESTRUCTURA DE UN MEMORANDO

Membrete → 

Lugar y fecha ← **GOBIERNO PARROQUIAL DE IMANTAG**
Parroquia Imantag - Cantón Cotacachi - Provincia Imbabura
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PILAR DEL DESARROLLO RURAL
CON EQUIDAD, JUSTA Y SOLIDARIDAD
Imantag, 17 de enero del 2018

Destinatario → **MEMORANDUM Nro. 001**

Remitente → **Para:** Miguel Ramos
PRESIDENTE DEL GADPRI

Asunto → **De:** Alejandro Tugumbango
VOCAL GADPRI (COMISION DEL MEDIO AMBIENTE)

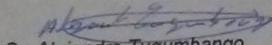
Cuerpo ← **ASUNTO:** Solicitud de Camioneta

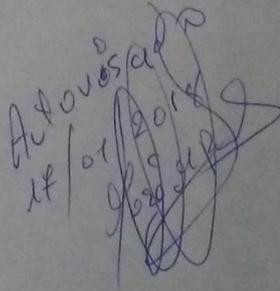
Por medio de la presente le hago conocer que el Proyecto de Restauración Forestal tiene la actividad de realizar la minga de Protección (cercado) y reforestación de la vertiente Quitubi el día Sábado 20 de enero del presente año por tal razón solicito a usted la Camioneta de la institución para los días

- Jueves 18 de enero del presente año desde las 15h00 pm para retiro de postes en Ibarra
- Viernes 19 de enero del presente año desde las 07:30 am para retiro de plantas en los viveros de Ibarra
- Sábado 20 de enero del presente año desde 06:00 am para traslado de postes y herramientas desde el GAD hasta la vertiente de Quitubi.

Despedida ← Por la atención que le dé a la presente anticipo mis agradecimientos.

Firma → Atentamente,


Sr. Alejandro Tugumbango
VOCAL RESP. DE COMISION
MEDIO AMBIENTE
C.I. 100110292-8



Eloy Alfaro y Amazonas, a una cuadra antes del Parque Central
TELÉFONO. 2570-130/ 2570-105
Imantag - Cotacachi - Imbabura - Ecuador



EJEMPLO DE UN MEMORANDO

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE IMANTAG
Parroquia Imantag-Cantón Cotacachi-Provincia Imbabura
PILAR DEL DESARROLLO RURAL
CON EQUIDAD, JUSTA Y SOLIDARIDAD

Imantag, 2 de noviembre de 2018

MEMORANDUM Nro. 001

Para: Miguel Ramos
PRESIDENTE GADPRI

De: Gloria Cruz
TÉCNICA PROYECTO REFORESTACIÓN

ASUNTO: Solicitud del Centro de Reuniones

Por medio de la presente doy a conocer que el Proyecto Restauración Forestal, tiene agendado la actividad denominada: CUIDA TU ENTORNO, a realizarse el día viernes 21 de diciembre a las 10H00 am, por tal, solicito su autorización para llevar a cabo este encuentro con los jóvenes de la parroquia en el centro de reuniones.

Por la atención que dé al presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Gloria Cruz
TÉCNICA PROYECTO REFORESTACIÓN
100964758-2

Eloy Alfaro y Amazonas, a una cuadra antes del Parque Central
TELÉFONO. 2570-130/2570-105
Imantag-Cotacachi-Imbabura-Ecuador

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Técnica N° 1

Liderazgo-apunta al éxito

OBJETIVO: Lograr la coordinación del líder con los demás integrantes del equipo, con la finalidad de dirigirlos hacia el éxito.

PROCESOS:

1. Formar grupos de 5 personas.
2. Cada equipo debe ubicarse en una sola fila.
3. Todos serán vendados los ojos, excepto la última persona de cada fila.
4. Al primero de la fila se le entregará un objeto que le permitirá señalar la gráfica ubicada en la pared.
5. La gráfica contiene “éxito” “mediocre” y “fracaso”

GRÁFICO



Fuente: GAD Parroquial de Imantag
Elaborado por: Nataly cabascango

CONCLUSIÓN

Cada uno es responsable de cumplir con las funciones que le son asignados, sin embargo, siempre existirá un líder que controlará el avance de cada actividad, sea este a corto, mediano y largo plazo. Además, le compete al líder evaluar el FODA de cada uno de los integrantes de su grupo de trabajo y mediante esto llevarlos en dirección correcta, que la visión de cada uno esté enfocada hacia un objetivo común institucional.

OBJETIVO: Crear confianza en cada uno de los integrantes, que contribuyan a la ejecución de actividades sin entrar en conflictos laborales ni personales.

PROCESOS:

1. Formar un círculo con el personal interno.
2. Una persona sostendrá en sus manos un objeto que tendrá que ser pasado por cada uno.
3. Mientras el objeto pasa por cada uno, se cuenta del 1 al 15 y la persona que sostiene el objeto tendrá que ubicarse en el centro.
4. El o la persona que haya quedado en el centro tendrá que ser vendados los ojos.
5. Los que forman el círculo tendrán que elegir una persona que irá detrás del otro que está en el centro.
6. El o la persona que se le cubrió los ojos no sabe quién está detrás, pero deberá arrojarlo.

GRÁFICO



Fuente: GAD Parroquial de Imantag
Elaborado por: Nataly cabascango

CONCLUSIÓN

Para concluir, vale la pena hablar de la confianza siendo esta uno de los factores que influyen en la comunicación dentro de la organización. Poner nuestra confianza en la otra persona significa que esta hará las actividades de la mejor manera, no solo por compromiso sino porque se creó en él o ella una seguridad que le permite cumplir con sus funciones sin dificultades.

OBJETIVO: Lograr que cada uno de los integrantes se expresen de los demás de forma empática, sea dentro o fuera de la organización.

PROCESOS:

1. Reunir a todo el personal
2. Formar un círculo
3. Una persona voluntaria tendrá en sus manos un novillo.
4. El novillo será lanzado a otra persona y tendrá que comentar lo que más aprecia de él o ella.
5. Nadie puede soltar el hilo
6. El novillo será lanzado a cada una de las personas con su respectivo mensaje hasta formar una telaraña.
7. Al final se comentará cómo se sintieron.

GRÁFICO



Fuente: GAD Parroquial de Imantag

Elaborado por: Nataly cabascango

CONCLUSIÓN

La presente dinámica muestra cómo un equipo de trabajo, busca las virtudes de cada compañero y las pone de manifiesto, logrando así fomentar la empatía, es decir, donde cada persona lanza palabras de aliento y aprecio, de la misma manera que le gustaría que se expresen de él/ella.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Técnica N°1

ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO: Mejorar el trato que se le da al cliente o usuario de modo que asegure su lealtad y confianza.

PROCESOS:

1. Identificar la necesidad del cliente (concentración-escucha activa, parafraseo)
Captar el motivo que llevo al cliente a ponerse en contacto con la entidad.
2. Proceso-Dar solución a la necesidad (comunicación asertiva, empatía)
Explicar lo que procede de acuerdo con la necesidad del cliente.
3. Valor agregado (hace la diferencia para el cliente)
Mostrar una actitud de ayuda
Atender al cliente con una sonrisa
Dar más información

GRÁFICO



Fuente: GAD Parroquial de Imantag

Elaborado por: Nataly cabascango

CONCLUSIÓN

Es necesario que el personal administrativo y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag pongan en práctica constante los pasos presentados, debido a que contribuyen a la mejora de una atención al cliente y su imagen empresarial.

OBJETIVO: Mejorar la planificación y organización de eventos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, por medio de procesos a seguir, a fin de mantener un equipo bien organizado y lograr un evento exitoso.

PROCESOS:

1. Define los objetivos de un evento.
2. Identifica tu público objetivo.
3. Establecer el momento y el lugar del evento.
4. Fija el presupuesto.
5. Promociona el evento.
6. Revisa los detalles el día del evento.
7. Contempla un plan de emergencia.

GRÁFICO



Fuente: GAD Parroquial de Imantag

Elaborado por: Nataly cabascango

CONCLUSIÓN

Para lograr que un evento se lleve a cabo en la entidad y se logre el objetivo planteado, es necesario seguir los procesos señalados con exactitud; por ende, cada involucrado para su realización debe estar dispuesto a cumplir el rol asignado y colaborar con los demás.

OBJETIVO: Lograr que el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag mejore su desenvolvimiento ante un público, a través de una práctica constante, a fin de generar buenas relaciones laborales.

PROCESOS:

1. Dominar el tema
2. Practicar en voz alta
3. Conocer la audiencia
4. Familiarizarse con la sala
5. Empezar relajada
6. Visualizar
7. Hablar con pasión
8. No te disculpes
9. Controla la ansiedad
10. Ganar experiencia

GRÁFICO



Fuente: GAD Parroquial de Imantag

Elaborado por: Nataly cabascango

CONCLUSIÓN

Hablar en público es una actividad que todo ser humano es capaz de desarrollar; y con el cumplimiento de los pasos presentados, los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag, podrán captar la atención de la audiencia y transmitir los mensajes con eficacia.

CONCLUSIONES

- 1) La redacción oficial de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag es considerable; sin embargo, luego de realizadas las encuestas y entrevistas, todo el personal manifiesta que desea mejorar sus técnicas de redacción en los documentos de la entidad. Puesto que, en determinadas ocasiones de fuerza mayor, el documento es redactado por algún empleado de la entidad.
- 2) Las secretarías del GAD Imantag conocen la importancia del léxico y lo poseen; aunque, son conscientes de la necesidad de introducir más palabras a su vocabulario que contribuya a mejorar su redacción.
- 3) La puntuación es uno de los temas que más se toma en cuenta al redactar documentos en esta entidad pública. Por ende, se evaluó su utilización y se concluye que existe la necesidad de poner más atención.
- 4) Una de las formas de mantener buenas relaciones personales dentro del GAD Imantag es con el manejo de información transparente y eficaz. Tanto el personal administrativo como los demás empleados creen necesario que los documentos deben tener coherencia y cohesión.
- 5) Las secretarías del GAD Imantag saben lo importante que es emitir un documento a otras empresas, debido a que esto refleja la imagen empresarial. Reconocen que ha existido devolución de documentos por un error ortográfico y quieren que esto mejore en su totalidad.

RECOMENDACIONES

- 1) Utilizar una guía de técnicas de redacción oficial que les permita mejorar las presentaciones de los documentos emitidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag. Así mismo, recordar el valor que poseen los oficios, certificados, memorandos, etc., y las consecuencias de su mala redacción.
- 2) Incrementar aún más la lectura en cada una de las secretarías del GAD Imantag y a consecuencia, permitirá conocer nuevas palabras y desechar las que ya no se utilizan. Siempre es necesario que el texto sea más entendible para el lector, de forma profesional.
- 3) Tener especial cuidado en la utilización del punto, punto y coma, coma, y demás signos de puntuación, que son necesarios en la redacción de documentos administrativos. Es necesario corregir las veces que sea antes de ser enviado cualquiera de estos, aunque los errores son mínimos, no es conveniente que la entidad deje de lado este aspecto.
- 4) Evitar la utilización de los vicios del lenguaje a fin de elaborar un excelente documento que facilite la comprensión para el receptor, lo que como consecuencia permite tomar decisiones en base a lo comprendido.
- 5) Además de la guía de técnicas de redacción oficial que ofrece el investigador, se recomienda poner en práctica todas las herramientas que presenta la tecnología. Elaborar un documento sin faltas ortográficas es responsabilidad de cada una de las secretarías y demás personas que deseen poner por escrito alguna información.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Abrupta. – El adjetivo abrupto a abrupta se puede emplear para describir un lugar geográfico o para referirse a un tipo de conducta.

Acústica. – Rama de la física encargada de estudiar la producción, transmisión, almacenamiento percepción y reproducción del sonido.

Advenimiento. – Llegada, venida o aparición, especialmente de un acontecimiento importante o de una época.

Adverbio. – Parte invariable de la oración que puede modificar el significado del verbo, de un adjetivo o de otro adverbio, incluso de toda una oración.

Ambigüedad. – Es calidad de ambiguo. A su vez, los sinónimos de la palabra ambiguo son: confuso, oscuro, indeterminado, impreciso. Por lo tanto, ambiguo es un adjetivo que hace referencia a todo aquello que puede entenderse de varias maneras.

Anacolutos. – Es un cambio repentino en la construcción de la frase que produce una inconsistencia; como si se hubiera cambiado la estructura sintáctica a mitad de frase. Es habitual e inconsciente como parte del habla informal, pero en algunos casos se utiliza intencionalmente, como figura retórica.

Armonioso. – Todo lo que es sonoro y agradable al oído.

Articulatoria. – Articulación de los sonidos del lenguaje o relacionado con ella.

Conversión. – Término de origen latín, **conversio** que hace referencia a la acción y efecto de convertir o convertirse.

Correlato. – Se define como el dicho de dos o más personas o elementos, que se enlaza o relaciona a otra entre sí y de alguna correlación, sucesión o progresión de forma inminente.

Discordancia. – Este vocablo se define como una decepción, percance, contrariedad, dificultad, contratiempo, disgusto, tropiezo, contradicción, diferencia, complejidad, disparidad, entre otros.

Difusión. – Proceso de propagación o divulgación de conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, eventos de televisión, etc.

Disparidad. – Diferencia o desigualdad de una cosa respecto de otra.

Estimular. – Hacer que una cosa se active, especialmente un órgano o una función orgánica.

Expendido. – se utiliza en nuestro idioma para indicar que alguien, una institución, una autoridad competente, entre otras, están extendiendo por escrito algún documento, que puede ser de suma importancia.

Fonético. – Un conjunto de símbolos que son llamados alfabetos fonéticos para representar los sonidos con exactitud científica, y que algunas veces coinciden con el alfabeto usual.

Homogéneo. – Que está formado por elementos con características comunes referidas a su clase o naturaleza, lo que permite establecer entre ellos una relación de semejanza y uniformidad.

Impersonal. – Que no posee o no manifiesta ninguna característica que haga referencia a la personalidad, las ideas o los documentos de una empresa.

Intuitiva. – Intuición es la facultad de comprender las cosas al instante, sin necesidad de realizar complejos razonamiento.

Noción. – Idea general que se tiene sobre algo.

Pairo. – La locución adverbial coloquial “estar o quedarse en el paio” quiere decir estar en la expectativa o en pensar cuando es necesario.

Paradigmas. – Conjunto de unidades que pueden sustituir a otra en un mismo contexto porque cumplen la misma función.

Perceptiva. – Se define a percibir como recibir algo y encargarse de ello.

Pertinencia. – Es la oportunidad, adecuación y conveniencia de una cosa. Es algo que viene a propósito, que es relevante, apropiado o congruente con aquello que se espera.

Plasticidad. – Expresividad y viveza del lenguaje con las que se realzan las palabras o ideas que se expresan.

Pragmáticos. – Disciplina que estudia el lenguaje en relación al contexto donde se desarrolla la idea, es decir, las oraciones producen una acepción semántica pero su significado e interpretación depende del contenido o del contexto lingüístico.

Proposicional. – De la proposición lógica o relacionado con ella.

Retórica. – Disciplina que estudia y sistematiza el lenguaje utilizado en los diferentes campos de conocimiento.

Rígido. - Que cumple o hace cumplir las normas establecidas o impuestas de forma excesivamente severa.

Sinapsis. – Mecanismo de comunicación entre dos o más neuronas, con el fin de transmitir masivamente, un impulso nervioso destinado a coordinar una función en el organismo.

Supeditada. – Acto de lograr la subordinación, el dominio o sujeción de una cosa a algo diferente.

Sutilmente. – Lo que se hace o dice con sutileza, de forma vaga, leve o ligera.

REFERENCIAS

- Álvarez Angulo , T., Perelló Marugán , D., & Pintos López , M. (2007). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3191565&query>
- Álvarez Angulo , T., Perelló Marugán , D., & Pintos López , M. (2007). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3191565&query>
=
- Anda, C. (Mayo de 2015). Obtenido de https://www.usfq.edu.ec/sobre_la_usfq/servicios/educacion/escuela_de_empresas/
- Andrade , H. (2005). Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bwelcBnPNuoC&oi=fnd&pg=PA13&dq>
- Arias. (2005). Recuperado el 8 de 5 de 2018
- Bonvín Faura, M. (2014). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3223651&query>
=
- Cabré , T., & Estopá , R. (2007). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4945762&query=Pleonasmo>
- Cortez Vásquez , A., Vega Huerta, H., & Pariona Quispe , J. (Diciembre de 2009). Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Publicaciones/risi/2009_n2/v6n2/a06v6n2.pdf
- Fernández López , S. (2012). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4507912&query>
- Fernández López , S. (2012). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4507912&query>
- Fernández López , S. (2012). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4507912&query>
- Frascara, J. (Agosto de 2012). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3208690&query>
=
- Freixas, M. (2016). Obtenido de <http://xn--revistadefilologiaespaola-uoc.revistas.csic.es/index.php/rfe/article/viewFile/1180/1470>
- García , E., & Herreros , M. (2014). Obtenido de https://www.iesdonbosco.com/data/lengua/2_bachillerato._tema_12._los_textos
- García Falcón , M., & Huamán Zúñiga , R. (2016). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4569676&query>
=

- García Falcón, M., & Huamán Zúñiga , R. (2016). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4569676&query=>
- Gilli, J. J. (2011). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3209405&query=>v
- Gómez de Erice , M. V., Zalba, E., Arenas, N., Farina , M., Párraga , C., & Gantus , V. (2005). Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/1402/gramatica.pdf
- Gonzalez Camadro, I. (25 de Enero de 2016). Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-normas-ortograficas-espanol/consideraciones-generales>
- Gracia, Á. (2006).
- Guardia de Viggiano , N. V. (2009). Obtenido de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan040441.pdf>
- Hernández Nieto, H. M., & Muñoz Valencia , R. (2017). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5513383&query=>
- Hernando Cuadrado, L. A. (2015). Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-AcentoProsodicoYAcentuacionGraficaEnEspanol-5274435.pdf>
- James, M., & Joan, R. (Noviembre de 2011). Obtenido de <http://www.ungs.edu.ar/cienciaydiscurso/wp-content/uploads/2011/11/MARTIN-ROTHER>
- Jiménez García , A. (2013). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4184049&query=>
- Jiménez García , A. (2013). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4184049&query=>
- Jiménez García, A. (2013). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4184049&query=documentos+administrativos>
- Lazo, C. M., & Gabelas, J. A. (2016). Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=P-1JDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=comunicaci%C3%B3n+digital&ots=U61pQdqSBG&sig>
- López Jiménez , C., Alfonso Sánchez , I., & Armenteros Vera, I. (2011). Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/redaccion_edicion_completo.pdf
- Lotman, Y. (s.f.). Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Renato6.pdf>
- Lozano Sayago, J. (Mayo de 2011). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3217206&query=>
- Lozano Sayago, J. I. (Mayo de 2011). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3217206&query=>

- Lozano Zayago, J. I. (Mayo de 2011). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3217206&querye>
- Magaña Martínez , M. (2017). Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/TFE002442.pdf
- Ministerio de Educación. (2016). Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/10/Asignatura-Optativa-Lengua-Kichwa-LL-3BGU.pdf>
- Moreno Castrillón , F. (2013). *Gramática y Ortografía al Día*. Barranquilla: Universidad Del Norte.
- Moreno Pérez , C. M. (2017). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4870731&query>
- Moreno Pérez, C. M. (2017). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4870731&query=Imagen+empresarial>
- Morente, J. (s.f.). Obtenido de <https://www.iesfuente.com/departamentos/latin/esquemas/pdf/gramatica.pdf>
- Ongallo, C. (2007). Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=b_vdlizdTJAC&pg=PA15&lpg=PA15&dq=Las+teor%
- Oseguera Mejía, E. L. (2014). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3229360&query>
- Paba Barbosa , C., Paba Argote , Z., & Rodríguez de Ávila , U. (2014). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5045547&query>
- Paba Barbosa , C., Paba Argote, Z. L., & Rodríguez de Ávila , U. (2014). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5045547&query>
- Paba Barbosa , C., Paba Argote, Z. L., & Rodríguez de Ávila, U. (2014). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5045547&query>
- Palomar, S. (2010). *Reglas y excepciones de ortografía*. Argentina: Arquetipo Grupo Editorial.
- Palomar, S. (2010). *Reglas y excepciones de ortografía* . Argentina : Arquetipo Grupo Editorial .
- Penadés Martínez, I. (2012). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3205044&query>
- Pérez Ferriz , J. (s.f.). Obtenido de <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/comunicacion.pdf>
- Proyecto Lego Zoom. (2008). *SlideShare*. Recuperado el 2018, de SlideShare: <https://es.slideshare.net/japedro/fundamentacin-pedaggica>

- Puga, C. B. (21 de Julio de 2016). Obtenido de http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/Comunicacion_Efectiva.pdf
- Quijada Monroy, V. (2014). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5307900&query>
- Quijada Monroy, V. (2014). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5307900&query=a>
- Ríos González , G. (2012). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/442/44249253012.pdf>
- Romera Castillo, J., Pérez Priego, M. Á., Lamíquiz Ibáñez, V., & Gutiérrez Arauz, L. (Marzo de 2012). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=>
- Sánchez Gómez, L. (2010). Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLaComunicacion-3719687%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLaComunicacion-3719687%20(1).pdf)
- Tusón , J. (s.f.). Obtenido de <http://spain-s3-mhe-prod.s3-website-eu-west-1.amazonaws.com/bcv/guide/capitulo/8448150007.pdf>
- Vergara, E., & Liessem Fontana , M. (2013). Obtenido de <http://www.mecd.gob.es/brasil/dms/consejerias->
- Vidal, Y. (21 de Octubre de 2011). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/69751127/La-Morfologia-i-bosque>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES DEL GAD PARROQUIAL DE
IMANTAG**

Objetivo: La encuesta tiene como finalidad conocer los diferentes puntos de vista que tienen los trabajadores del GAD Parroquial de Imantag, con respecto a la gramática empresarial y la comunicación interna que se aplica dentro de la misma.

Proyecto: “Análisis de los Estilos de Redacción Oficial y su Incidencia en la Comunicación Interna y Externa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag.”

Instrucciones: Lea detenidamente y ponga un visto en el casillero correspondiente.

1. **¿Cree usted que la gramática es importante dentro del GAD Parroquial de Imantag?**

Si	
No	
Tal vez	

2. **¿Usted piensa que la buena reputación de la organización depende del uso de la gramática en la redacción de documentos?**

Si	
No	
Tal vez	

3. **¿Si usted recibe un documento mal redactado, con faltas ortográficas, lo recibe sin ningún problema?**

Si	
No	
Tal vez	

4. **¿Ha existido rechazos o devoluciones en el envío de oficios, de manera personal o por redes sociales por una simple falta ortográfica?**

Si	
No	
Tal vez	

5. **¿Cree usted que la comunicación interna y externa es fundamental en el GAD Parroquial de Imantag?**

Si	
No	
Tal vez	

6. **¿Usted piensa que una buena atención es tratar al cliente con un léxico académico adecuado, en el envío de documentos?**

Si	
No	
Tal vez	

7. **¿Existe una buena práctica de valores dentro del GAD Parroquial de Imantag?**

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

8. **¿Cree usted que la rápida y correcta toma de decisiones que realice el GAD Parroquial de Imantag depende de la buena comunicación que exista entre los empleados y administrativos de la misma?**

Si	
No	
Tal vez	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ENTREVISTA

Entrevista aplicada al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag y Técnica del Proyecto Reforestación de la misma.

Introducción

La entrevista siendo una de las herramientas indispensables para el avance del proyecto de investigación será aplicada personalmente con la finalidad de identificar la importancia que tiene la gramática empresarial y la comunicación interna que se practique en el GAD Imantag, además, de plantear posibles soluciones para mejorar las relaciones profesionales y personales dentro de la misma.

Proyecto: “Análisis de los Estilos de Redacción Oficial y su Incidencia en la Comunicación Interna y Externa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag.”

PREGUNTAS:

- 1.- ¿Por qué es importante la gramática en el GAD Parroquial de Imantag?**
- 2.- ¿Ha observado alguna falta ortográfica en los oficios redactados por la o las secretarías? ¿Qué medidas tomaría para resolver esta situación?**
- 3.- ¿Qué tan importante es para usted la empatía dentro de la empresa?**
- 4.- ¿Qué son para usted las relaciones internas y externas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag?**
- 5.- ¿Cree usted que se deberían mejorar estas relaciones?**

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



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

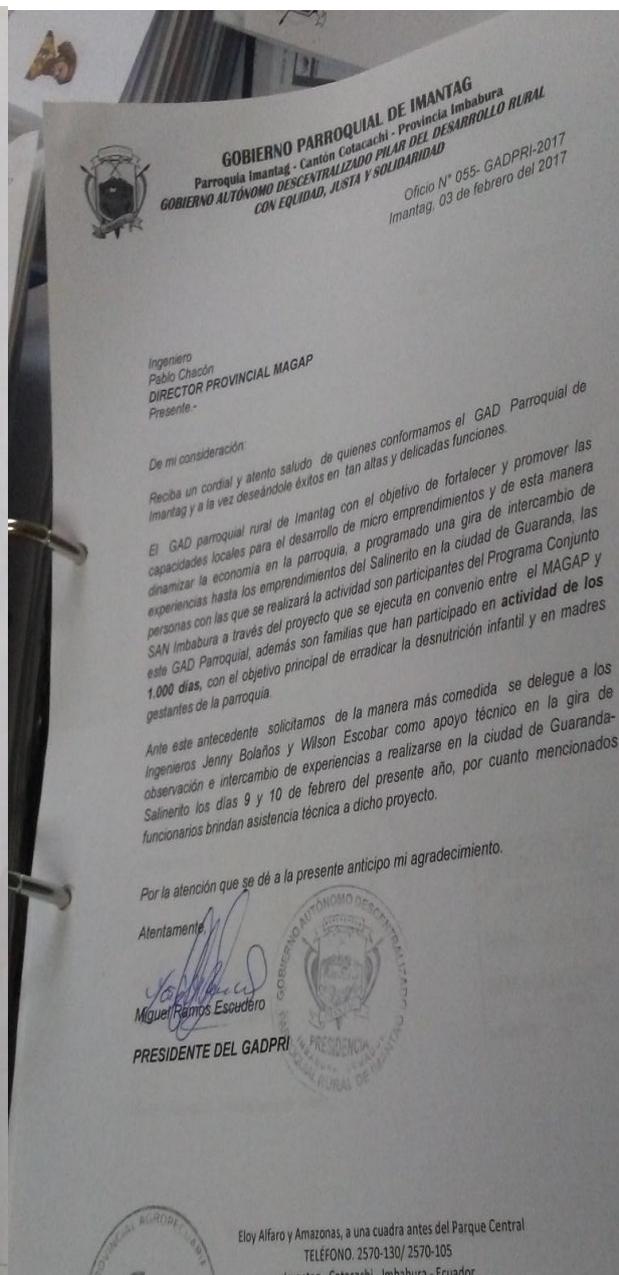
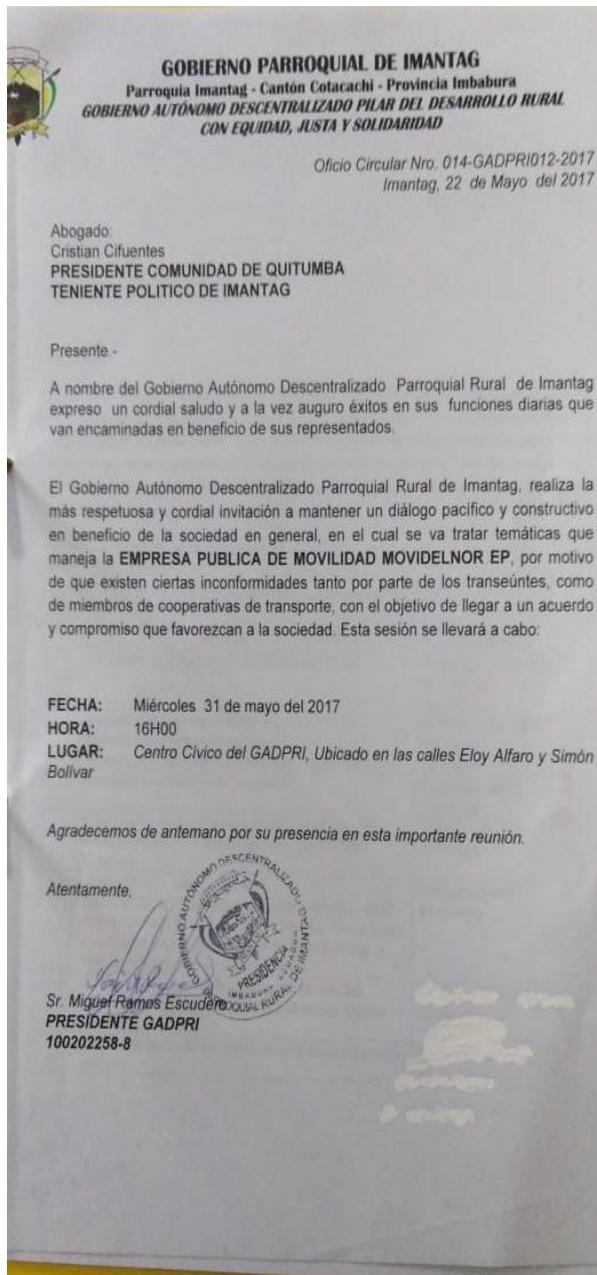
FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA A LA SECRETARIA-TESORERA DEL
GADPRI Y SU ASISTENTE

Objetivo. - Observar más de cerca las actividades administrativas que realiza la asistente contable del GAD Imantag, en relación a la gramática y la comunicación interna, durante los días de asistencia a la organización, del investigador; con el fin de identificar el problema más relevante y plantear soluciones de mejora para un buen desarrollo organizacional.

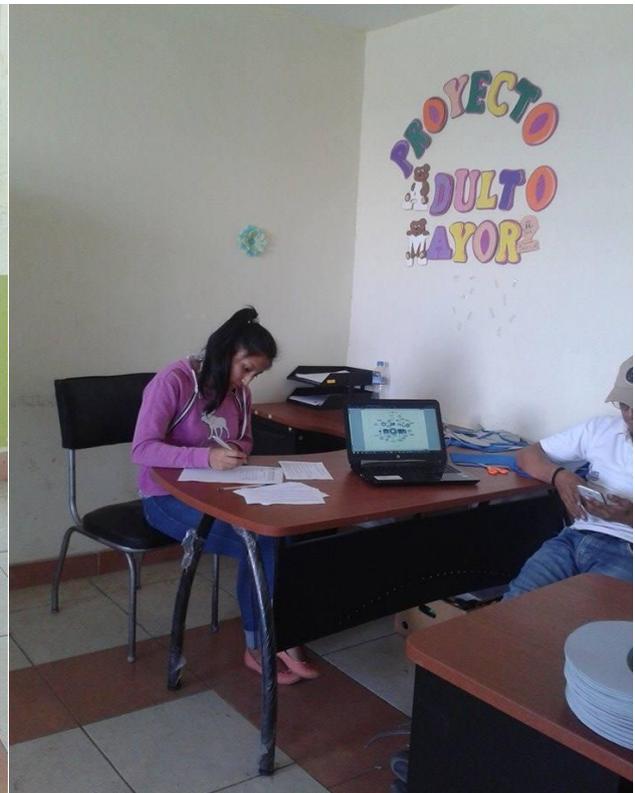
INDICADORES	PERSONAL ADMINISTRATIVO GAD IMANTAG		
	Si	No	A veces
Toma en cuenta la ortografía al momento de redactar.			
Muestra coherencia y cohesión en la redacción de los documentos administrativos.			
Maneja correctamente los signos de puntuación.			
Usa vulgarismos.			
Utiliza gerundios			
Se evalúa su redacción antes de ser emitido cualquier documento dentro o fuera de la organización.			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Oficios 2017-Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Imantag



ACTIVIDADES Y MOMENTOS COMPARTIDOS



Urkund Analysis Result

Analysed Document: INVESTIGACIÓNFINAL2018CABASCANGONATALY.docx
(D45016131)
Submitted: 12/4/2018 4:31:00 PM
Submitted By: naty17isrc@gmail.com
Significance: 3 %

Sources included in the report:

Plan invst. iralda-urkund.docx (D40634995)
Plan de invet. Iralda-0.pdf (D41389242)
CORRES ANA.doc (D11431213)
<http://www.gadimantag.gob.ec/>
<http://xn--revistadefilologiaespaola-uoc.revistas.csic.es/index.php/rfe/article/viewFile/1180/1470>
<http://www.mailxmail.com/curso-normas-ortograficas-espanol/consideraciones-generales>
<https://www.iesfuente.com/departamentos/latin/esquemas/pdf/gramatica.pdf>
<http://www.redalyc.org/pdf/442/44249253012.pdf>

Instances where selected sources appear:

5