



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA: “MANEJO DEL FLUJO DE INFORMACIÓN EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE S.A. AÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA”

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciadas en
Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORAS:

Amparito Elizabeth Anrango Mafla

Gladys Alexandra Recalde Bolaños

DIRECTOR:

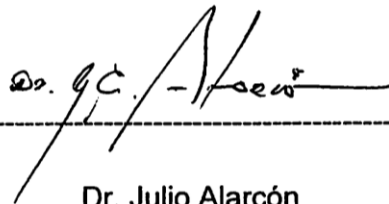
Dr. Julio Alarcón

IBARRA - ECUADOR

2013

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de Director de la tesis titulada **“MANEJO DEL FLUJO DE INFORMACIÓN EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE S.A. AÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA”** de la señora Amparito Anrango y la señorita Alexandra Recalde de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, Licenciatura en Secretariado Ejecutivo, considero que el presente informe de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo de la facultad designe.



Dr. Julio Alarcón

DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a Dios todopoderoso por darme la vida, a mis padres por todo su amor y cariño incondicional, a mi querido esposo por comprenderme y brindarme todo su apoyo para el logro de esta meta y a mi hijo Xavier por darme el impulso para seguir adelante.

Amparo Anrango

Con mucho amor y respeto quiero dedicar este trabajo a Dios, por regalarme ese maravilloso don de la vida, a mis padres porque siempre supieron darme esta maravillosa oportunidad a través de su sacrificio cariñoso, comprensión y por su apoyo incondicional en todo momento.

Para mi tía Janeth, por su apoyo incondicional, por comprenderme y darme fuerza de seguir luchando, gracias por apoyarme siempre.

Que Dios les pague y tengan por seguro que estarán siempre en mi corazón.

Alexandra Recalde

Ibarra, 2013

AGRADECIMIENTO

Para la realización de la presente investigación, agradecemos a la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. y personas que de una y otra manera colaboraron para su satisfactoria culminación.

A la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, de la Universidad Técnica del Norte, Escuela de Pedagogía, de manera especial a sus catedráticos, los cuales supieron impartir sus valiosos conocimientos que servirán en nuestras vidas.

Al Dr. Julio Alarcón, Director de Tesis, por sus valiosos aportes durante la elaboración y estructura del documento final de tesis.

Mil gracias y un hasta siempre.

Amparito Anrango - Alexandra Recalde

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4. DELIMITACIÓN	4
1.4.1. Delimitación espacial.....	4
1.4.2. Delimitación temporal	4
1.5. OBJETIVOS	4
1.5.1. Objetivo General:.....	4
1.5.2. Objetivos Específicos:	4
1.6. JUSTIFICACIÓN	5
Factibilidad	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.1.1. Fundamentación Psicológica.....	8
2.1.2. Fundamentación Científica	9
2.1.3. Fundamentación Sociológica	9
2.1.4. Fundamentación Filosófica.....	10
2.1.5. Fundamentación Tecnológica	11
2.2. La comunicación	12
2.2.2. Elementos de la Comunicación	15
2.3. La información.....	16
2.3.1. Información en la Sociedad	17
2.3.2. Información de Calidad.....	17
2.3.3. Importancia de la Información	18
2.3.4. Tipos de Información	18
2.3.4.1. Externa	18
2.3.4.2. Interna	19
2.3.4.2.1. Información pública	20

2.3.4.2.2. Información privada	20
2.3.5. Características de información	20
2.3.5.1. Sistemas transaccionales	21
2.3.5.2. Sistemas de apoyo de las decisiones.....	21
2.3.5.3. Los sistemas de gestión de información (SGI) permiten:	21
2.3.6. Canales formales de comunicación.....	21
2.3.8 Redes de comunicación	22
2.3.9 Redes de comunicación formal	23
2.3.10 Redes de comunicación Informal	23
2.3.12 Gestión Documental	24
2.3.13. El servicio al cliente en las entidades públicas.....	24
2.3.14. La calidad en la gestión pública:	25
2.4. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	29
2.6. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	34
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.1. Investigación Descriptiva	36
3.1.2. Investigación de Campo	36
3.1.3. Investigación Propositiva	36
3.1.4. Investigación Bibliográfica	36
3.2. MÉTODOS	37
3.2.1. Método Inductivo	37
3.2.2. Método Deductivo.....	37
3.2.3. Método Estadístico	37
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
3.3.1 Encuestas.....	38
3.4 POBLACIÓN	38
CAPÍTULO IV	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
4.1 PROCESOS	39
CAPÍTULO V	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1. CONCLUSIONES.....	50
5.2. RECOMENDACIONES	51
CAPÍTULO VI	52
PROPUESTA ALTERNATIVA.....	52
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA	52
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	52

CROQUIS	56
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	57
Presentación	60
La comunicación actual	61
Clasificación de la comunicación	62
En la comunicación existe un proceso	63
¿Quién es un receptor?	63
¿A quién el emisor emite la información?	63
¿Qué constituye la personalidad?.....	63
¿Conoce su temperamento?.....	64
¿Qué es el carácter?	64
Reglas para ganar amigos e influir en las personas	66
Atención al usuario de bienes – servicios	67
¿Qué es el usuario?.....	67
Urbanidad	68
Como conducirnos en sociedad.....	68
Convivencia	68
La ortografía.....	69
Principales reglas ortográficas	70
Digitación de documentos en la gestión documental	71
Redacción documental	71
Correspondencia.....	72
Tarjetas de agradecimiento	73
Tarjetas de despedida	74
Tarjetas de pésame	75
Tarjetas de invitación	76
Carta de renuncia	78
Correspondencia privada	79
Correspondencia familiar	79
Importancia	79
Cualidades	80
Cartas sociales	80
Cartas de agradecimientos	80
Carta de pésame	82
El papel.....	83
Clases de papel	83
El oficio	84
Ejemplos	84
Partes del memorando.....	91
Ejemplo.....	92
Acta de préstamo de bienes	100
Acta de devolución.....	101

Acta de traslado definitivo de bienes	102
Acta de entrega recepción por donación de bienes	104
Partes	105
Ejemplo.....	109
Hoja de vida	116
El fax.....	120
Correo electrónico – email	120
6.7. Impactos	137
6.7.1. Análisis de impactos	137
6.8. Difusión.....	137
7.Bibliografía.....	138
anexo 1 - Árbol de problemas	141
anexo 2 - Matriz de coherencia.....	142
anexo 3 - Matriz categorial.....	143
anexo 4 – Encuesta	144

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, nació de la necesidad de mejorar la gestión documental constituyéndose en un material de apoyo innovador útil para funcionarios y secretarias siendo así un eje transversal para motivar el proceso laboral con una fuente enriquecedora y optima del flujo de la comunicación interna y externa, de modo que construyan sus propios conocimientos en cuanto a la redacción documental en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. se partió del diagnóstico, en donde se obtuvo resultados concretos acerca de la falta de capacitación y bajo rendimiento laboral que afecta a los funcionarios y secretarias, además del desconocimiento parcial de la utilización de la tecnología como una herramienta de apoyo laboral, lo que determinó la correcta aplicación de la guía de gestión documental interactiva para la comunicación interna y externa, además por la buena aceptación por parte del personal de secretaria y funcionarios de EMELNORTE, ya que es un trabajo que se apoyó en la investigación de campo porque fue realizada en el lugar de los hechos, se utilizó encuestas elaborados en cuestionarios entregados a cada una de las secretarias y jefes departamentales, para luego realizar un análisis e interpretación de resultados mediante cuadros y gráficos estadísticos, los mismo que justifico la realización del trabajo investigativo y contribuyó con la solución del problema. El resultado de la investigación se concretó a desarrollar y difundir una guía de gestión documental, es decir un material didáctico factible y sustentable para la labor diaria que contribuye a la optimización y la mejora por contener unidades, cada una con un significativo valor, la guía además de contar con estrategias de comunicación, cuenta con reglas del buen vivir, reflexiones, incentivando valores, porque en tiempos como estos es en donde se ha olvidado en gran magnitud, es esencial el soporte brindado, por la redacción, técnicas de archivo y comunicación tecnológica que contiene la guía, por ello cabe recalcar que se cumplió con los objetivos propuestos además es de ayuda no solo en laboral sino también en lo social, es decir es una significativa contribución para la comunicación, enfrentando con éxito un mundo cada vez más complejo y competitivo, incentivando una labor integral ya que la interacción entre el autoaprendizaje, la experiencia, la correcta redacción y el uso de la tecnología, alcanza altos porcentajes de eficiencia y efectividad en el trabajo.

ABSTRACT

The present research started because of the need to improve document management becoming an innovative supporting material useful for officials and secretaries being a transverse axis to motivate the working process with an enriching source optimal in the flow of internal and internal communication, so they build their own knowledge with respect to the documental writing process in the “Eléctrica Regional Norte S.A.” enterprise. The starting diagnosis, which yielded concrete results about the lack of training and poor job performance affecting officials and secretaries, as well as partial lack of knowledge of the use of technology as a business support tool, which determined the correct application of interactive document management guide for internal and external communication also by the good acceptance of secretary staff and workers of EMELNORTE because it is a work that was based on field research that was conducted at the site of the facts, we used surveys developed in questionnaires handed to each of the secretaries and department chiefs, and then make an analysis and interpretation of results by statistical tables and charts in order to justify the completion of research work and contributed to the solution the problem. The result of the research was completed to develop and spread guidance document management, feasible and sustainable materials for daily work contribution to the optimization and improvement for containing units with significant value, the guide also counts with communication strategies that have, has rules of good living, thinking, encouraging values, because nowadays they have been hugely forgotten it is essential the support from the drafting, archiving techniques and technological communication that the guide contains that’s why it is important to emphasize that he proposed objectives were accomplished, moreover this research helps not only the working aspect, but also the social one, is important to emphasize that he proposed objectives were accomplished, moreover this research helps not only the working aspect, but also the social one, is a significant contribution to the communication, successfully addressing an increasingly complex and competitive world, encouraging a comprehensive work since the interaction between the self-learning experience, good drafting and use of technology, reaches high percentages efficiency and effectiveness at work.

INTRODUCCIÓN

Reflexivas de la necesidad de innovación, el presente trabajo de investigación, brinda un aporte a la nueva gestión documental y sus procesos como apoyo laboral permitiéndoles actualizar y mejorar sus conocimientos en cuanto al correcto manejo del flujo de información en la comunicación interna y externa, que se utiliza en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A., el diseño de la propuesta alternativa es mucho más móvil y flexible, hoy propio de la Empresa, como estrategia laboral que les permita una asimilación crítica del manejo de la información y sobre todo de la comunicación que hoy por hoy constituye una estrategia empresarial para realizar las gestiones y trámites urgentes con mayor eficacia y rapidez, cabe recalcar que si existe un cimiento bien fundado lo demás es muy difícil de deshacer, es por ello que si los y las funcionarias tienen conocimientos excelentes en el manejo de información de la comunicación interna y externa se logra el éxito empresarial con talento humano calificado, esto se lo puede lograr con ayuda de la actualización de conocimientos, sea por sus propios medios, en este caso desde el punto de vista de las autoras es apoyar al autoaprendizaje con nuevas ideas, estrategias para mejorar el problema detectado y constituir este conocimiento en un eje favorable para la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.

Además es preciso reconocer que la tecnología otorga beneficios sociales, educativos y culturales, financieros y laborales, a quienes la utilizan apropiadamente, es mediante la tecnología que se logra minimizar el tiempo en la entrega recepción de información, es necesario tener un conocimiento básico sobre cómo funciona, como se lo debe utilizar para mejorar el flujo de la información interna y externa, ya que es un siglo en el que la tecnología ayuda en gran magnitud a gestionar la información,

caso contrario existe un analfabetismo tecnológico lo cual se lo debe acabar de raíz y profundizar en la sistematización de la información.

La investigación consta de 6 capítulos:

CAPÍTULO I.- Se detalla los antecedentes. Planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación de las unidades de observación, objetivos que en el transcurso de la investigación se espera alcanzar justificación y la factibilidad.

CAPÍTULO II.- Contiene la fundamentación teórica de la investigación aquí se desarrolla un estudio sobre la problemática y los fundamentos teóricos relacionados con el tema.

CAPÍTULO III.- Indica los procedimientos metodológicos y técnicos para recopilar la información de las fuentes bibliográficas, de la investigación de campo, lo cual permite la elaboración de la presente investigación.

CAPÍTULO IV.- Contiene el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los y las funcionarias de la empresa elegida.

CAPÍTULO V.- Indica los aspectos fundamentales de la realidad investigada, con el fin de plantear soluciones a los problemas estudiados, mediante conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI.- Se define el desarrollo de la propuesta, y los impactos que genera la aplicación de la propuesta planteada por la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

La Empresa Eléctrica Regional Norte S.A., es una compañía con 38 años de existencia jurídica, fue constituida el 25 de noviembre de 1975.

Formándose lo que hoy es **EMELNORTE S.A.** una de las 19 Empresas Eléctricas Nacionales, cuya misión fundamental consiste en generar, distribuir y comercializar energía eléctrica de calidad para satisfacer las necesidades de sus usuarios con personal calificado y comprometido, contribuyendo al desarrollo del norte del país, en un mercado conformado por consumidores, residenciales, comerciales e industriales, entre otros, en las áreas urbanas y rurales de las provincias de Carchi, Imbabura, norte de Pichincha en los cantones Cayambe, Pedro Moncayo y el cantón Sucumbíos de la provincia del mismo nombre.

La Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. “EMELNORTE”, cuenta con el Departamento de Presupuesto que forma parte de la Dirección Financiera, fue creado en el año 1981, tiene relación con todas las áreas de la empresa, porque es el ente encargado de coordinar, elaborar y controlar el presupuesto de la Empresa.

El flujo de información no es el adecuado por parte de todas las áreas que conforman la Institución en lo referente a la comunicación externa e interna y sus demás requerimientos para cada Dirección ocasionando la problemática en el control de la información, debido en algunos casos por desconocimiento del manejo de la tecnología en comunicación virtual, ya que se debe abrir de manera inteligente las mentes y escoger con los brazos abiertos las nuevas formas de interactuar con el globalizado

mundo en el que viven, más aun el medio en que laboran cada uno de los funcionarios de EMELNORTE.

Por todo lo indicado anteriormente fue el propósito de mejorar el flujo de información de la comunicación externa e interna en los funcionarios de la empresa, lo cual cuentan con un material de trabajo idóneo que permita establecer una adecuada comunicación, realizar una efectiva, ágil y eficiente gestión y redacción de información, para lo cual se elaboró un propuesta alternativa idónea que es una herramienta óptima para el sector eléctrico.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al presente se analizó el problema del manejo de flujo de información de la comunicación externa e interna en la empresa seleccionada, se pudo observar que tiene deficiencias con respecto a la exigua actualización de funcionarios en el manejo y redacción de documentos para mejorar la comunicación, el problema que se enfrenta la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A., reside en la ausencia de actualización de conocimientos, en el manejo de información de la comunicación interna y externa en la institución.

Por lo tanto hay que señalar que además los canales de comunicación interna entre el talento humano que conforma Emelnorte, son incompletos, con un mal manejo de información, obteniendo como resultado el retraso en la ejecución de trámites y demora por falta de eficiencia en manejo de la nueva tecnología de gestión documental, y por supuesto en la toma de decisiones en la redacción.

Con respecto a la realización de labores, actividades, no se realizan eficientemente y con rapidez, porque los y las funcionarias no tienen claramente definidas cuáles son sus tareas con respecto a la utilización

de información en línea, además otra deficiencia es la improvisación en la redacción de documentos, por falta de un formato guía para el manejo de documentos ya que es tradicional, repetitiva y desactualizada, sin nuevos medios o material estratégico para actualizar y fortalecer sus conocimientos en la redacción de documentos útiles y necesarios en el flujo de información, que no cubre las necesidades y expectativas de la Empresa.

La institución tiene recursos tecnológicos (computadores actuales), que no son utilizados adecuadamente para el manejo de información, y sin el estudio de redacción de documentos en línea, ocasionando un grave problema, el inadecuado manejo del flujo de información en la comunicación externa e interna.

La falta de actualización en tecnología laboral, atención al cliente y relaciones humanas, para el personal de Emelnorte no permite entregar al usuario un servicio de calidad, por todo lo expuesto anteriormente se consideró que la implementación de un material laboral como apoyo para el manejo del flujo de información que es de trascendental importancia para acabar de raíz con el mal manejo de información, de modo que mejore el clima organizacional y la imagen institucional para con el cliente interno y externo, así como también la entrega de la información requerida por parte de la Empresa Eléctrica Regional Norte.

Es una significativa contribución con la entidad para mejorar la comunicación, mediante la actualización que se utiliza para la comunicación interna y externa, como complemento para enfrentar con éxito un mundo cada vez más complejo y competitivo.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el manejo del flujo de información de la comunicación interna y externa de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. y como optimizarla a través de una propuesta comunicacional?

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra, parroquia el sagrario, en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.

1.4.2. Delimitación temporal

La investigación se realizó desde el mes de enero a agosto 2013.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General:

Establecer cuál es el manejo del flujo de información de la comunicación interna y externa en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. y como mejorarla con la aplicación de estrategias comunicacionales.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual del flujo de la información interna y externa en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.
- Fundamentar teóricamente el estudio de gestión documental que se utiliza para el manejo del flujo de información interna y externa, con la finalidad de mejorar la comunicación.
- Diseñar una propuesta alternativa que optimice el manejo del flujo de información en la comunicación.
- Socializar la propuesta a los funcionarios de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La Empresa Eléctrica Regional Norte, es una compañía con 38 años de existencia jurídica, fue constituida el 25 de noviembre de 1975, fecha en la que se fusionaron el Instituto Ecuatoriano de Electrificación INECEL, las Empresas Eléctricas Ibarra, Tulcán y Montufar, formándose lo que hoy es **EMELNORTE S.A.**

La Institución en la actualidad el manejo del flujo de información de la comunicación interna y externa es inadecuada, lo que ocasiona un pésimo clima organizacional interno entre el talento humano que trabaja día a día en la institución, ya que no se encontraban bien definidas las tareas y procesos, por ende las responsabilidades que deben asumir cada uno como miembro activo de la entidad generando un ambiente de discordia, malos entendidos, diferencias, además hay que recalcar que el trato hacia el cliente externo en la Empresa carecía la cordialidad, calidez, gentileza lo que perjudica la imagen institucional.

Desde el punto de vista del equipo de investigación, el principal propósito fue apoyar al diseño del manejo del flujo de información de la comunicación externa e interna en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. con la interacción del orden teórico y la experiencia laboral de los trabajadores, con un novedoso y eficiente material propuesto que beneficie a los empleados, en el proceso de su labor integral y por ende contribuya con la sustentabilidad con el ambiente.

La investigación se presentó en el ámbito laboral concreto y se esperó mejorar la calidad del flujo de información de la comunicación externa e interna, en el entorno institucional y social, ya que permitió a los/las empleadas laborar con mayor efectividad y rapidez desplazándose mediante el uso efectivo de herramientas tecnológicas para sus comunicaciones externas e internas eficientes, el personal administrativo

tuvo la oportunidad de lograr experiencia práctica y organización en sus tareas laborales, realización de trabajos eficientes, entre otros.

Factibilidad

Fue factible realizar la investigación por las siguientes razones:

En el desarrollo del presente proyecto de investigación no existió impedimento legal, ya que dicho tema se lo realizó en beneficio de una institución, además se contaba con la buena predisposición de autoridades y personal administrativo de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A., una vez determinado el problema se consideró necesario el desarrollo de la propuesta, para ello se cuenta con los equipos, instrumentos, recursos económicos y conocimientos para llevarlo a cabo con la capacidad intelectual de las Investigadoras, aptitud, actitud y tiempo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se concreta en mejorar la utilización del flujo de información de la comunicación interna y externa que desde una visión sostenible para el trabajo se debe decir que son útiles y sustentables, que sirvió como instrumento de apoyo y trabajo, importantes para la formación de conocimientos que fueron expuestos con orden y claridad.

“La organización para alcanzar el éxito en la gestión y servicio ha de lograr el ambiente de trabajo, la conformidad del producto /servicio a través de la identificación y la gestión de las condiciones del ambiente de trabajo, donde la Planificación de la realización del producto/servicio, los procesos relacionados con el cliente, determinación de los requisitos conexos con el producto/servicio y la comunicación con el cliente” (Pág. 39)

Dada las características que se debe a la gestión se requiere para el cumplimiento en la entrega - recepción de la información, un medio de comunicación interna y externa, porque es importante establecer en los actuales tiempos una serie de condiciones relacionadas a la utilización de medios y materiales para fortalecer el contexto del servicio y del producto, por otra parte la actualización de conocimientos, las cualidades humanas y éticas innatas adquiridas a través de la educación y la práctica, lo cual es oportuno para el adiestramiento y constancia, que hace que mejore el desempeño adecuado de la función en la institución en este caso en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A., desde el punto de vista también es el trato social, ya que cada uno de los funcionarios debe obtener un alto nivel de cualidades como inteligencia y razonamiento.

Además influye la formación profesional en el área de la gestión documental que permite definir competencias determinadas por las empresas y organizaciones generadoras de empleo lo cual abarque una excelente preparación profesional que en la actualidad se las identifica como formación humana o factor humano, pero siempre y cuando exista la voluntad de cambiar y ser mejores para su propio beneficio y sobre todo para la empresa.

Un poco de cultura y valores transmitidos a través talleres hace que fortifiquen su aspecto humanístico, constituyéndose en funcionarios encargados de la gestión documental y el flujo de información como una persona equilibrada capaz de pensar y de analizar las situaciones, dueña de su propia vida con buenos dotes comunicativos y con amplitud de miras.

La empresa seccionada se constituye como una entidad de servicio público, esto hace que la gestión documental sea muy burocrática y que debe mantener una serie de características relacionadas con aspectos legales y reglamentarias con una verdadera visión de lo que le compete cumplir, las características determinan un perfil idóneo que favorece el cumplimiento de los objetivos institucionales, que se logran mediante el debido cumplimiento de funciones de los niveles administrativos y operativos.

2.1.1. Fundamentación Psicológica

La investigación en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. se basa también en la evaluación de la conducta, la afectividad y el respeto que aplica para favorecer a los conocimientos, obviamente los seres humanos son dinámicos que sienten, y necesitan vivir en forma colectiva con el entorno, por ende el rendimiento laboral se conforma de forma positiva y el rol que juega es de contexto en la personalidad y la labor diaria.

2.1.2. Fundamentación Científica

Según Guédez (2001) argumenta que: **“No puede haber competitividad empresarial sin el desarrollo de competencias personales: el conocimiento y las capacidades de los sujetos revelan las cartas del juego, y las actitudes necesarios para ejercer flexible, estar capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo”**.

Es decir, que se debe disponer de una efectiva gestión empresarial, que es imprescindible contar con una persona eficiente, científicamente competente (conocimiento laboral), que despliegue resultados, en este caso el personal de secretaria y demás funcionarios que pasan mayormente todas las diligencias, tramites y documentaciones referentes a diferentes actividades de una organización, además estar al corriente de la tramitación de expedientes, manejo de la agenda, tanto la de reuniones como de contactos y su mantenimiento de manera organizada y actualizada.

2.1.3. Fundamentación Sociológica

Sociológicamente la investigación se sustentó en la teoría Socio Crítica que concibe como principio esencial las múltiples dimensiones del desarrollo integral del ser humano, revalora la cultura y la ciencia acumulada por la humanidad, reivindica a las personas como centro del proceso laboral y por ello reclama la apertura a amplios horizontes y nada dogmatizados, donde la política que engloba todas las actividades del hombre, debe procurar las mejores condiciones, equilibrio, armonía, consenso, tranquilidad, para posibilitar que éste pueda decidir su propio camino y su destino para ello el lugar de trabajo, de participación, de desarrollo personal y social, precisa más de prácticas de colaboración, de ayuda mutua, de unión entre el hombre y la sociedad.

Luzuriaga, Carlos (2004) en su libro Psicología y Social manifiesta las características del Enfoque Socio Crítico: **“El enfoque socio crítico demanda el derecho a la diferencia y a la singularidad del alumno, animándole a ser fiel a sí mismo para eliminar dependencias, integra los valores de la sociedad y la vez lucha por la transformación del contexto social”**. (Pág. 12)

Existe una amplia concordancia con el autor ya que el enfoque Socio Crítico pretende recoger los aciertos del activismo y constructivismo, los contenidos son socialmente significativos, los valores básicos a desarrollar son los cooperativos, solidarios y liberadores, a partir de una crítica básica a las ideologías, el funcionario es un intelectual crítico, transformativo y reflexivo, agente de cambio social y político, la relación teoría - práctica es indisoluble, a través de una relación dialéctica, a partir del análisis de la contradicción presente en hechos y situaciones. La práctica es la teoría de la acción.

Roges. H. en su Obra Cultura y Valores Organizacionales, (2001) dice: **“Es sumamente importante saber definir lo que es Cultura y Valores, para entender el contexto donde se produce el cambio que involucra a 2 culturas distintas. Y así decidir correctamente al momento de iniciar un proceso de comunicación Organizacional con el fin de interiorizar ese cambio en los empleados para que haya una entrega en las actividades que realizan como concentración en sus trabajos con el fin de optimizar tiempo, recursos de oficina y recursos económicos”**. (Pág.167)

2.1.4. Fundamentación Filosófica

El talento humano y el conocimiento se orientó en preocuparse sobre la entorno social y por ende también evitar la contaminación que está acabando con la vida y con el ambiente, que no procura la protección

general del ecosistema, la humanidad y la vida de los animales, por tanto tiene una filosofía responsable de dejar a las futuras generaciones un ambiente no contaminado, respetuosos de la vida con una educación para el cuidado de la naturaleza y consecuentemente para contribuir a disminuir el efecto demoledor que azota al mundo.

Ahora es un siglo XXI, en el cual ha empeorado la situación ambiental y por todo lo dicho anteriormente el trabajo de investigación se enfocó a contribuir y generar ideas para el ahorro de papel y otros materiales de oficina con materiales eficientes que evite la utilización desordenada en oficinas y ambientes. A demás de optimizar tiempo y mejorar el servicio en la gestión documental, constituyendo una filosofía en atención al flujo de la información y la comunicación en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.

2.1.5. Fundamentación Tecnológica

Para CASTELLS Oliván, Manuel (2000-2009), en su obra La trilogía La Era de la Información, dice: ***“La Era de la Información” es nuestra era. “La Era de la Información reza que la obra de CASTELLS, Manuel constituye un ambicioso y original intento de formular una teoría sistemática que dé cuenta de los efectos fundamentales de la tecnología de la información en el mundo contemporáneo. Este primer volumen de la trilogía - La Sociedad Red- está dedicado principalmente a examinar la lógica de la red”.***

(http://es.wikipedia.org/wiki/Manuel_Castells)

El uso de la computadora tiene varias aplicaciones al ámbito laboral en conocimientos científicos y técnicas para el tratamiento automático de la información. Por tanto la tecnología es importante en el trabajo para laborar con ambientes y situaciones que jamás se encontrarán regular,

recibir información desde lugares remotos y trabajar con bases de datos enormes y sistemas expertos o programas.

La importancia de la tecnología en la gestión y la tarea administrativa de Emelnorte hace que establezca la utilización de la sistematización, permitiendo la centralización de datos y resultados eficientes para mejorar y fortificar el flujo de información, obviamente agilizar su comunicación con las dependencias de la entidad, para optimizar el aprovechamiento que brinda la tecnología en el ámbito laboral para solución y alternativas que requiere un grado de compromiso por parte del trabajador.

2.2. LA COMUNICACIÓN

Según Stanton, Etzel y Walker, en el libro: «Fundamentos de Marketing», Decimocuarta Edición, 2007 argumenta que: **La comunicación es "la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte"**(Pág. 511)

La comunicación es la transmisión verbal y no verbal en la institución investigada, por ende necesita mejorar el flujo en la información, determinando factores predominantes para fortalecer y brindar óptimos tramites en la gestión documental que es la labor diaria del quehacer laboral en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A, de modo que día a día se fundamente un compromiso de calidad en la atención que brinde mediante la comunicación personalizada hacia el ente que son los usuarios, teniendo en cuenta que el cliente es lo más importante.

Según ANTONIO PASQUALI, Comprender la Comunicación. Monte Avila Editores. Caracas, 1.979 dice: **"La comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia", en la que**

todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. (Pág. 33- 63.)

2.2.1. Comunicación Organizacional

Rebeil y Sandoval (2001) define de forma detallada e interesante a la comunicación organizacional: **“La comunicación organizacional es aquella que dentro un sistema económico, político, social, cultural, se da a la tarea de rescatar la contribución activa de todas las personas que lo integran operativa y busca abrir espacios para la discusión de los problemas de la empresa o institución esforzándose por lograr soluciones colectivas que beneficien al sistema y que lo hacen más productivo”** (Pág.3)

La comunicación organizacional comprende 3 dimensiones, la comunicación organizacional, interna y externa o mercadológica, en esta investigación se refiere a este aspecto puesto que se requiere mejorar la gestión documental, por ello se despliega lo siguiente:

- **Comunicación Institucional.-** Es aquel tipo de comunicación que las empresas utilizan para comunicarse con sus clientes y público en general.
- **Comunicación Interna.-** Comprende los flujos de comunicación dentro de una empresa descendente, ascendente y horizontal.
- **Comunicación Externa o Mercadológica.-** Utilizada para realizar estrategias de comunicación para mejorar los servicios.

Por otra parte se dice que la comunicación organizacional se entiende de tres maneras distintas, como lo es independientemente como la disciplina que es la parte para la comunicación dentro de la organización, y finalmente un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar el flujo de información dentro de la empresa, obviamente las fallas comprenden en la comunicación institucional, la burocracia y de mas hace que el clima organizacional se variable y formas de trabajo fallido.

Según Robbins Stephen y Coulter Mary, en su libro: Administración, Octava Edición, de Pearson Educación de México, 2005 definen que: **“Comunicación es la transferencia y la comprensión de significados”**. (Pág.256)

La comunicación siempre es importante en todo ámbito especialmente en el estado interno ya que aquella información fluye dentro de la empresa proporcionando mensajes que es de interés para todos dentro de la corporación o entidad, puesto que la información puede darse mediante diferentes redes de comunicación si bien es cierto si la fluidez es efectiva se evitara en gran magnitud información informal, y de falsos rumores, distorsionada o sin destinatario.

La comunicación también es considerada como la ética de la persona, ya que no es posible mantener comunicación en la empresa si no tiene una convicción arraigada son de igual derecho y de dignidad, la identidad, los valores la motivación, las condiciones físicas y el trato hacia el trabajo hace que fortalezca el flujo de la comunicación y la información en la gestión documental. El lograr una excelente comunicación hace que mejore la comprensión de mensajes y por ende al enriquecer estos aspectos, por ello es necesario utilizar y practicar varias estrategias, materiales y actividades para desarrollar la comunicación de la organización, como por ejemplo: Las actividades del personal en talleres, conversaciones colectivas, reuniones, sugerencias en el buzón y demás

medios de comunicación interna que interiorice la labor diaria, por medio del internet, correos electrónicos, que permitan la eficiencia y rapidez de la información o mensajes escritos.

Según FRANK DANCE en su Teoría de la Comunicación Humana. Edit. Troquel, argumenta que: **“Comunicación es el "estudio de la teoría y principios del origen, emisión, recepción e interpretación de mensajes” independientemente de la cantidad y de la calidad de mensajes emitidos. (Pág. 391-417)**

Para explicar los modelos de comunicación hay que comentar primero que la comunicación se realiza a través de procesos dentro de los que intervienen elementos interrelacionados y con funciones específicas, facilitando o no la comunicación ya que según el aporte brindado por Frank Dance en que la comunicación es el **"Estudio de la teoría y principios del origen, emisión, recepción e interpretación de mensajes”**, la comunicación se presenta de una manera diacrónica, o sea una comunicación dinámica, temporal y ubicada situacionalmente.

2.2.2. Elementos de la Comunicación

Emisor y Receptor.- Para que se dé la comunicación deben existir dos partes, el emisor y el receptor, y ambos deben estar predispuestos a comunicarse, es decir, a emitir un mensaje y/o a recibirlo, en el momento en que una de las partes no está interesada en dar y/o recibir un mensaje se anula la comunicación.

Conexión.- Toda comunicación conecta también, una a dos o más personas en un momento dado y en un espacio físico o virtual determinado. Sin embargo, cabe destacar que esa conexión puede tener diversas formas, es decir; que puede ser en persona, a distancia por ejemplo, mediante el envío y recepción de correos electrónicos, mensajes instantáneos entre otros.

Transmitir, Intercambiar o Compartir.- Cuando se entabla una comunicación se transmite, intercambia o comparte un mensaje, por tanto, puede ser un proceso dinámico de ida y vuelta entre el emisor y el receptor en el que ambos intercambian ideas, información o significados.

Ideas, Información o Significados Comprensibles.- Para que se pueda entablar una comunicación entre un emisor y un receptor, deben existir ideas, información o significados, el mensaje que sean comprensibles para ambos, es decir, que el conjunto de símbolos que utilizan verbales o no sean entendibles para ambas partes, caso contrario, no podrían entablar una comunicación.

2.3. LA INFORMACIÓN

Castells. M (2006) argumenta que: La historia de la información está asociada a su producción, tratamiento y transmisión.

Actualmente en el siglo XXI, en un corto periodo de tiempo, el mundo desarrollado se ha propuesto lograr la globalización del acceso a los enormes volúmenes de transformación existentes en medios cada vez más complejos, con capacidades exponencialmente crecientes de almacenamiento y en soportes cada vez reducidos. A pesar de ello todavía existen muchas fuentes de información en formato no digital o inaccesible digitalmente por diversas causas. En este marco la proliferación de redes de transmisión de datos con acceso en línea, ubicadas en cualquier lugar, localizables mediante internet, permiten el hallazgo de otras redes y centros de información de diferentes tipos en cualquier momento desde cualquier lugar con una base de datos enormes de información.

2.3.1. Información en la Sociedad

Según Covi Druetta, Delia (Coordinadora) 2004. En su obra Sociedad de la información y el conocimiento. Entre lo falaz y lo posible. UNAM y La Crujía Ediciones argumenta que: **“Es reflexionar acerca de la existencia de este tipo de sociedad, así como de las características específicas que adquiere su con acceso desigual y limitado a las nuevas tecnologías de información”**. (Pág. 17 – 56)

Las instituciones para mejorar la comunicación necesitan reflexionar acerca de la sociedad.

Según Jordi López i Amat en su Dpto. de Historia de la Comunicación Social-2010 *dice que*: **“Es comúnmente aceptado el rol clave que las tecnologías de la comunicación han desempeñado en la aceleración de la globalización económica, su imagen pública está más asociada a los aspectos más “amigables” de la globalización, como Internet, telefonía celular e internacional, TV por satélite”**. (Pág. 4)

Según Fdez. Sebastián y Fuentes [2008] entorno a 1985, debates entorno a los términos en cuestión define que: **“Ya existían desde hacía años, cuando la perspectiva digital e interactiva era sólo una posibilidad”**. (Pág. 10)

2.3.2. Información de Calidad

Exactitud.- Estar libre de errores.

Oportunidad.- Estar en el momento que se requiere.

Relevancia.-Estar completa contestando las preguntas ¿qué?, ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿quién?, ¿cómo?, entre otras.

2.3.3. Importancia de la Información

En cualquier actividad productiva en la que estemos inmersos, día a día debemos tomar decisiones que indicarán el rumbo de nuestra empresa, ya sea hacia el éxito o al fracaso. Pero para tomar una decisión lo más acertada posible es necesario basarnos en información de calidad.

2.3.4. Tipos de Información

2.3.4.1. Externa

Es aquella en la que no tenemos ninguna influencia, el mercado internacional, investigaciones científicas, tipo de cambio, política, nuevos productos de la competencia, entre otras. La información externa es la información que entra en una empresa u organización, generada por diferentes vías externas, algunas veces solamente circulando en el medio en la espera de ser aprovechada por alguna entidad que sepa aprovecharla para la solución de problemas empresariales.

Esta información debe ser seleccionada ya que no siempre sirve para todas las empresas de un mismo sector o para todas sus dependencias ni en todo momento, para esto debe ser estudiada antes de ser adquirida.

Las empresas deben conocer lo que ocurre a su alrededor para estar preparadas a la hora de tomar decisiones, además las organizaciones deben recabar toda la información posible de su entorno, recurriendo a las fuentes de comunicación externas. Unas fuentes muy ricas en información que se dividen en primarias y secundarias.

Primarias:

Las fuentes primarias externas, son aquellas que se recopilan explícitamente para un fin informativo o investigación concreta, para ello

es necesario saber qué información se desea conseguir, a quién se debe dirigir, dónde se debe recabar dicha información y de qué forma.

Secundarias:

Se entiende por fuentes de información externa secundarias a toda aquella información que ya ha sido recopilada, publicada o que se encuentra disponible, y que poseía un objetivo informativo distinto al que nuestra empresa busca. Debido a su bajo coste y accesibilidad es preferible indagar entre estas fuentes antes que dirigirse a las fuentes primarias, eso sí una vez recopilada debe ser examinada con detenimiento para evitar riesgos informativos e interpretaciones erróneas.

2.3.4.2. Interna

Es aquella que se genera dentro de la organización y en la que sí tenemos efecto, además se ve modificada con las decisiones que se tomen, problemas de producción, nómina, gastos, entre otras. Busca llevar un mensaje para mantener la coordinación entre los distintos departamentos, permite la introducción, difusión y aceptación de pautas para el desarrollo organizacional.

Los trabajadores necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización, esta información es útil para tomar decisiones. La información interna es inherente a las organizaciones, y es que una empresa es al fin y al cabo, un conjunto de personas que interaccionan intercambiando información. Por ello, la información interna en una organización que se considera mucho más importante (su volumen es generalmente mayor) que la información externa.

La información debe fluir en la empresa sin ningún obstáculo, y evitar toda situación de estancamiento, ya que es la forma más adecuada de sacar el mayor provecho a la información que maneja.

La información sirve de soporte en todos los ámbitos de la empresa, ya no puede ser considerada como un mero soporte o apoyo de las actividades de la empresa, sino como uno de sus principales recursos o activos.

Existen dos tipos de información interna, los conocimientos y la información operacional. La información operacional es la generada por la organización debido al funcionamiento rutinario de la empresa, mientras el conocimiento es el resultado de la fusión de la información interna y externa, que genera beneficios para las empresas.

2.3.4.2.1. Información pública

La información pública es un derecho consagrado que permite el control, monitoreo y participación del individuo social en los asuntos públicos, del estado y de las instituciones gubernamentales. La información pública es aquella que no debería trascender a las personas que la manejan.

2.3.4.2.2. Información privada

La información privada es inviolable sino medía una orden legal que justifique tal acción. A nivel informático los administradores de sitios que solicitan información personal o privada a sus suscriptores o usuarios, están penados legalmente si la vendieran, expusieran o revelasen sin autorización.

<http://www.editum.org/autor=-.html>

2.3.5. Características de información

Según M Díaz Pérez – 2009 argumenta que: “**Características de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional**”.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001100006

2.3.5.1. Sistemas transaccionales

A través de estos suelen lograrse ahorros significativos de mano de obra, debido a que automatizan tareas operativas de la organización.

2.3.5.2. Sistemas de apoyo de las decisiones

Suelen introducirse después de la implantación de los sistemas transaccionales más relevantes de la empresa, porque estos últimos constituyen su plataforma de información.

2.3.5.3. Los sistemas de gestión de información (SGI) permiten:

Comprender la marcha de las organizaciones desde un enfoque analítico, donde queremos estar, evaluador donde estamos y creativo donde podríamos estar.

2.3.6. Canales formales de comunicación

Según Federal Standard 1037C y MIL-STD-188 define que: **“Un canal de comunicación es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información emisor y receptor.1 Es frecuente referenciarlo también como canal de datos”**.

http://es.wikipedia.org/wiki/Canal_de_comunicaci%C3%B3n

2.3.7. Flujos de comunicación

Según Ponjuán Dante, Propuesta de Bases para el diseño de un sistema de gestión estratégica de Información para la Dirección de energía renovable del Minbas-2004 dice que: **“Una eficaz gestión de la información exige no sólo conocer las fuentes, servicios y sistemas, su ciclo de vida y sus criterios de calidad, sino tener bien definidas las políticas en torno al papel de cada cual en el manejo de**

información y el flujo de cada información, desde su generación hasta su utilización, precisando sus depósitos transitorios y definitivos”.

Los flujos de comunicación que se destacan se constituyen como los siguientes:

Comunicación descendente.- Que sirve para emitir los mensajes de un superior a un subordinado, el propósito es proporcionar las suficientes instrucciones especificadas de trabajo en cuanto a lo que se debe hacer, quien y cuando debe realizarlos y sobre todo de verificar el desempeño de los estándares de calidad de los empleados.

Comunicación ascendente.- Esta comunicación brinda a las empresas y demás instituciones en el aspecto administrativo un canal en la administración medir un clima organizacional, puesto que la información fluya a los funcionarios a los jefes y viceversa, y es una herramienta clave para que estén informados, de los sucesos de la empresa, y se detecten posibles falla.

Comunicación horizontal.- Se desarrolla la información al mismo nivel de jerarquía, es decir la información o los mensajes tiene como objetivo la integración y la motivación, tiende a ser más informal, por darse entre el mismo nivel.

2.3.8 Redes de comunicación

La circulación de información en la empresa se puede realizar de múltiples formas por las cuales debe fluir la información hasta llegar a sus destinatarios, lo que se denomina **redes de comunicación.**

2.3.9 Redes de comunicación formal

Establecidas por la empresa con el fin de hacer llegar la información necesaria en el momento preciso y a la persona adecuada, los flujos de estas redes, han de ser regulares, estables y previsibles, evitando así la insuficiencia de información, la cual es fuente de rumores incontrolados.

2.3.10 Redes de comunicación Informal

Aquellas que nacen espontáneamente de las relaciones que establecen las personas por sus afinidades, el fin de esta red es satisfacer las necesidades sociales de las personas, estas redes ayudan a los trabajadores a crecer y desenvolverse mejor en su entorno laboral, representa un efecto positivo para la empresa, aunque a veces pueden tener efectos negativos que absorben en exceso el interés de los empleados.

2.3.11 Comunicación a los funcionarios

El comunicarse adecuadamente con el funcionario interno se puede llegar eficazmente para el logro de objetivos y metas, utilizando los recursos administrativos y comunicativos más adecuados para informar.

Por consiguiente Martínez Y Nosnik (2002) se muestra acciones o recursos significativos que deben utilizar los funcionarios para mejorar y fortalecer la comunicación:

- Obtenga la información necesaria sobre su empresa
- Desarrolle una actitud positiva hacia la comunicación
- Desarrolle y mantenga la confianza de sus subordinados
- Desarrolle un plan de comunicación
- Establezca interacciones de trabajo

- Informe con noticias
- Haga retroalimentación sobre el desempeño

2.3.12 Gestión Documental

Según Wiig por su parte afirma que: **“Las empresas trabajan para explicitar y sistematizar la gestión del conocimiento y desarrollar el capital intelectual y que se esperan cambios más importantes en la práctica para construir, aplicar y desarrollar el conocimiento, entendido este como soporte para la innovación y el uso efectivo e intensivo en el trabajo”**.

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_5_09/aci02509.htm

La era de la información, los componentes, el impacto de la tecnología de la información y las comunicaciones en los sistemas institucionales, se define en la importancia y el papel de la gestión de información y el conocimiento como recursos estratégicos para el logro de los objetivos esenciales en la empresa, por lo antes expuesto se debe sistematizar la información para obtener una gestión de documentos rápida y eficaz.

2.3.13. El servicio al cliente en las entidades públicas

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el funcionario con el objetivo de satisfacerle un deseo o necesidad, los servicios son personalizados, involucran al cliente, a quien el servicio se dirige, los servicios se producen conforme a la demanda, los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados, no pueden ser inspeccionados o probados previamente, los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados. Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción, se basan en el uso

intensivo de mano de obra hacia una integración inter funcional compleja de diversos sistemas de apoyo.

Susana, Barnes, (2006) en su libro Calidad en los Servicios manifiesta: **“En toda entidad sea pública o privada los principios en los que descansa la calidad del servicio son: El cliente es el único juez de la calidad del servicio, es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más, la empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores, debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente, nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad, para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo”**.(p.22)

En toda entidad pública o privada se debe evidenciar el eficiente servicio al cliente teniendo en cuenta que el cliente es siempre lo primero, su objetivo es el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, este tipo de requiere de esfuerzos que haga posible que le cliente sólo con ver sienta el buen servicio en la gestión y cumpliendo con las expectativas del cliente eliminado errores con disciplina y esfuerzo como sugiere en el aporte brindado por la autora.

2.3.14. La calidad en la gestión pública:

La gestión de calidad se ha trasladado en el ámbito público. En este sentido debe se tiene presente una ciudadanía cada vez más exigente con la clase gobernante, hoy en día ya no se exige solo cobertura o gratuidad de los servicios sociales sino también que los mismos sean de calidad y brindados a satisfacción de los ciudadanos. De ahí la urgencia en la implementación de una gestión de calidad en lo público.

Actualmente la administración pública moderna se ve obligada a adoptar distintas herramientas de gestión utilizadas corrientemente por las

empresas privadas, esto obedece a la necesidad no solo de ser eficaces en la gestión sino también eficientes. Y esta eficiencia alude directamente a la relación costo beneficio de los emprendimientos, porque no solo importa lograr los resultados sino también interesa con qué costo se lo logra. Por tanto la administración pública tiene el desafío de prestar servicios con eficacia, eficiencia y con calidad.

Nick Rogers (2004) en su obra Políticas hacia un Servicio de Calidad manifiesta: **“Entre las características que determinan el éxito de los programas de calidad en los servicios de una organización deberá primeramente funcionar bien, se debe considerar la estructura ágil, el liderazgo como compromiso explícito y formal por parte de la dirección, la estructura, la comunicación – relaciones, la descentralización es decir la capacidad de tomar decisiones ha de alcanzar los niveles de la organización, la autonomía donde los profesionales cuentan con toda y plena libertad intelectual, el cliente será el eje de todas las actuaciones, se podrá hacer una selección de perfiles de personal adecuados para la mejora de la calidad donde el saber y las habilidades de las personas se fomentan desde la organización, creación de una cultura de mejora continua, Identificación de los procesos y normalización de la actividad, estandarización de la asistencia que se ofrece, cooperación entre los diferentes niveles asistenciales, establecer programas de calidad y ser capaces de incorporar a la actividad los valores de la sociedad”.**(p.49)

Los modelos de gestión de calidad se han gestado en la administración de empresas privadas, y la mayoría de ellos hablan de la calidad centrada en el cliente.

2.3.15 La redacción documental

Es importante la redacción en toda expresión que se valga de la palabra escrita, el propósito de comunicación mediante el arte de redactar, que etimológicamente quiere decir “poner en orden”, consiste en expresar por

escrito los pensamientos e ideas previamente ordenadas. El propósito de la redacción es combinar palabras, frases, períodos, párrafos y textos, para, a través de ellos, derramar ideas ya elaboradas, de manera que se produzcan en un todo armonioso, capaz de ser debidamente comprendido. En otras palabras, la redacción podría definirse como una composición literaria en la que se desarrolla, de una manera completa, correcta y elegante, un tema determinado, dentro de ciertos límites de amplitud.

La redacción es fundamental si deseamos consignar algo por escrito porque cualquier texto que queramos suministrar, cualquier impresión que deseemos transmitir a través de la palabra escrita, no son ni más ni menos que una redacción.

Su trascendencia es enorme, pues, si bien la palabra transmitida en forma oral, vuela y se desvanece, lo escrito, por el contrario, se perpetúa: puede leerse, releerse, meditarse, y, a través de ello, el lector puede formarse una idea completa de lo que piensa y quiere decir el escritor.

Debido a ello, es muy importante que se tome en cuenta lo siguiente:

- Al inicio, antes de escribir, se debe pensar qué se va a escribir.
- Es necesario saber qué mensaje se desea comunicar.
- Debe preguntarse sobre a quién va destinado lo escrito.
- Utilizar el tono y el lenguaje apropiados en la escritura.
- La forma y el fondo Todo tipo de redacción, como cualquier.
- Manifestación literaria o artística, debe poseer dos elementos básicos, que son la forma y el fondo, ya que de nada sirve tener ideas originales y acertadas, si no se pueden expresar con la debida corrección.
- Tampoco reporta utilidad tener un amplio dominio del idioma si no se tiene nada que decir.

2.3.16 Técnicas documentales administrativas

La documentación administrativa se emplea para comunicarse en un nivel interno o externo un documento administrativo se emplea para:

- Solicitar información.
- Facilitar información.
- Los documentos más comunes en el Trabajo social son el oficio y la autorización.

El Oficio es la comunicación escrita entre corporaciones e individuos.

El certificado da fe de alguna cuestión previamente solicitada. Se hace siempre a favor del interesado. Sus partes son:

Encabezamiento, donde se ponen los datos personales y los cargos de las personas que certifica.

La carta es un escrito privado que una persona envía a otra para comunicarse con ella. Deben ser sencillas, claras, concisas y deben tener la fecha del día en que se escribe.

La comunicación interior es un documento que se utiliza para comunicarse dentro de una misma entidad.

La redacción es un escrito que se debe observar bien a quien va dirigido, que cuando se redacta redactamos tenemos que tener en cuenta a quien va dirigido un documento. Cuando alguien escribe un informe, resumen, carta, trabajo, debe plantearse a quien lo dirige. Este es un punto de partida importante porque está relacionado con el documento, sino también con el nivel de claridad interna que hay que añadir.

Para Moreiro González **“Resumir es una actuación sobre el contenido de los documentos para aminorar la abundancia de información contenida en ellos y para realzar aquellas partes del mensaje que más convienen a los usuarios. Tras ello el mensaje original queda transformado, pasando a formar un nuevo documento que conocemos como resumen: texto autónomo, breve y completo gramaticalmente, que recoge el contenido substantivo de otro, primero u original”**

http://es.wikipedia.org/wiki/Resumen_documental

2.4. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

El desarrollo de esta investigación, a nivel empresarial, es necesario que toda institución mantenga claramente definidos los flujos de información y determinados los correctos canales de comunicación interna ya que de ello depende el éxito en cualquier entidad.

La necesidad de comunicación en la institución se ve reforzada cuando se observa la multitud de ventajas que se derivan de ella, tanto para la institución como para las demás personas, la investigación estuvo sustentada del aporte brindado por Robbins Stephen y Coulter Mary cuyo objetivo **“Comunicación es la transferencia y la comprensión de significados”**.

Son esencialmente significativos los aportes brindados quienes proponen diferentes clasificaciones y alternativas encaminadas a conseguir en la gestión documental cambios integrales que mejoren en forma permanente el manejo del flujo de información de la comunicación externa e interna y sobre todo en la redacción de documentos que beneficien en forma

eficiente el quehacer laboral y la calidad de atención, tomando en referencia que el cliente es lo primero.

Se seleccionó también el fundamento tecnológico de CASTELLS Oliván, Manuel, puesto que está encaminado al uso de la tecnología, es un factor importante porque es un siglo en el que la tecnología se está innovando a pasos agigantados y dice que es ***“La Era de la Información” es nuestra era, este primer volumen de la trilogía -La Sociedad Red- está dedicado principalmente a examinar la lógica de la red”***.

El mundo virtual o tecnológica permite acabar de raíz con lo tradicional de emitir y receptor información siendo así una sostenibilidad para la sociedad y el mundo globalizado, es por esta razón que los funcionarios deben actualizarse constantemente en el manejo de equipos tecnológicos y programas informáticos, es por ello que un eficiente flujo de información y un cambio efectivo en la redacción documental interna y externa apoya al buen vivir de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. y la sociedad actual.

La era de la información y la comunicación es importante considerar que es muy indispensable en el clima laboral dentro de una institución, como una herramienta indispensable, que afecta al desarrollo y crecimiento, tanto para la relación de la comunicación interna y externa.

2.5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ambiente.- Entorno que afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas.

Ágil.- Que se mueve de manera rápida y con soltura, ligero, expedito, pronto.

Asuntos.- Se trata de la temática o la cuestión de conversación, pensamiento.

Atención.- La atención es la capacidad que tiene alguien para entender las cosas o un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración.

Avance.- Parte de una información que se anticipa y que más tarde se desarrolla.

Calidad.- Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Canal de datos.- En un sistema de comunicaciones, es la parte que conecta una fuente.

Contribución.- La actividad administrativa se dirige a satisfacer necesidades públicas de la comunidad, considerada como un todo, pero obviamente beneficia.

Control.- Dirección o dominio de una organización o sistema.

Complejo.- Que se compone de distintos elementos o partes.

Competitivo.- Que es capaz de competir con otros, por sus características adecuadas, para lograr un mismo fin.

Comunicación.- Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra.

Conocimientos.- Hechos o información adquiridos por un ser vivo a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto de referente a la realidad.

Datos.- Un dato es un documento, una **información** o un **testimonio** que permite llegar al conocimiento de algo o deducir las consecuencias legítimas de un hecho.

Destinatario.- Persona a quien va dirigida o destinada alguna cosa.

Didáctico.- Que enseña las cosas con mucha claridad y es útil para aprender, pedagógico.

Dinámica.- Es la parte de la física (específicamente de la mecánica clásica) que describe la evolución en el tiempo de un sistema físico en relación con las causas que provocan los cambios de estado físico y/o estado de movimiento.

Ejecución.- Una ejecución puede ser, por lo tanto, una **acción** que se concreta.

Eléctrico.- Relativo a la electricidad (energía): central eléctrica. 2 Que funciona por medio de la electricidad.

Estrategias.- Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

Éxito.- Se refiere al efecto o la consecuencia acertada de una acción o de un emprendimiento.

Fin.- Momento o lugar en que termina alguna cosa.

Funcionario.- Es aquel trabajador que desempeña funciones en un organismo, ya sea el legislativo, el ejecutivo o el judicial.

Flujo.- Medida de la cantidad de magnetismo.

Gestión.- Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo.

Globalizado.- Es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala.

Hechos.- Permite describir a aquello que ocurre, las acciones, la obra o la cuestión a la cual se hace referencia.

Impacto.- Choque violento de una cosa con otra.

Innovación.- Significa literalmente "novedad" o "renovación".

Información.- Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto.

Inteligente.- El que está dotado de mecanismos, generalmente electrónico o informático que determinan su funcionamiento en función de las circunstancias.

Interpretaciones.- Es el hecho de que un contenido material, ya dado e independiente del intérprete, sea “comprendido” o “traducido” a una nueva forma de expresión.

Labor.- Trabajo o actividad que una persona lleva a cabo.

Laboral.- Relativo al trabajo o a los trabajadores y a sus condiciones económicas, jurídicas y sociales.

Manejo.- Utilización de una cosa, especialmente si se hace con las manos.

Mejorar.- Poner una cosa o situación mejor de lo que estaba.

Proceso.- Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

Propuesta.- Ofrecimiento o invitación para hacer una cosa determinada. Oferta, proposición.

Público.- El conjunto de los espectadores.

Rapidez.- Es la relación entre la distancia recorrida y el tiempo empleado en completarla.

Recursos.- Es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio.¹ Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles.

Red.- Es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el

transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicio.

Redacción.- Hace referencia a la acción y efecto de redactar (poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado con anterioridad).

Servicio.- Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

Sustentabilidad.- Su término se refiere al equilibrio que existe entre una especie con los recursos del entorno.

Social.- Relativo a la sociedad humana.

Sociedad Red.- Es el tejido de nuestras vidas en este momento.

Tecnología.- Es el conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente.

Trabajo.- Actividad o dedicación que requiere un esfuerzo físico o mental.

Transmisión.- Comunicación de un mensaje, una información o una noticia.

Técnicas.- Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en una ciencia o en una actividad determinada.

2.6. PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cuál es la situación actual del flujo de la información interna y externa en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.?

La situación actual diagnosticada en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A., fue escasa, porque no aplicaban guías interactivas como medios y estrategias de capacitación, para mejorar la comunicación interna y externa, lo cual resultaba un bajo rendimiento laboral en cuanto a la gestión documental.

¿Cuáles son las bases teóricas para el estudio de gestión documental que se utiliza para el manejo del flujo de información interna y externa, con la finalidad de mejorar la comunicación?

Son las bases teóricas para el estudio de la gestión documental que se utiliza en el manejo del flujo de información interna y externa, conjuntamente con el entorno de la guía interactiva, lo cual ayudó a determinar el manejo y flujo de información, con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la labor diaria para cada funcionario y funcionaria de EMELNORTE.

¿El diseño de la propuesta optimizará el manejo del flujo de información en la comunicación?

Se aplicó la gestión documental para optimizar el manejo de la comunicación interna y externa, en el diseño de una propuesta alternativa, que fue la creación de una guía interactiva, sustentada en la gestión documental interna y externa de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación Descriptiva

Para la ejecución del proyecto se consideró esta investigación debido a que permitió analizar los datos tabulados, obtenidos previamente como resultados de las encuestas aplicadas a funcionarios de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. para así fortalecer el manejo del flujo de información de la comunicación interna y externa para las necesidades planteadas.

3.1.2. Investigación de Campo

La investigación de campo sirvió para la realización del diagnóstico acerca de la actualización de conocimientos para mejorar la comunicación en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. en el mismo lugar de la investigación.

3.1.3. Investigación Propositiva

Propuso la aplicación de un material laboral, como alternativa para el adecuado flujo de comunicación interna y externa en el ámbito laboral, especialmente en EMELNORTE.

3.1.4. Investigación Bibliográfica

Permitió analizar libros, revistas, periódicos, documentos, páginas de internet y así evaluar aquello que se investigó y lo que falta por investigar del problema planteado, esto sirvió como apoyo para el análisis de la efectividad en la gestión documental para el eficaz manejo del flujo de información de la comunicación interna y externa.

3.2. MÉTODOS

3.2.1. Método Inductivo

La inducción es el razonamiento que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, (uno o varios juicios particulares).

Se aplicó para analizar cada una de las preguntas de investigación con respecto al manejo del flujo de información de la comunicación externa e interna para los funcionarios de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. Estos son hechos particulares para luego redactar las conclusiones y recomendaciones que son hechos generales.

3.2.2. Método Deductivo

Con este método se pudo analizar el problema en su contexto general, desmenuzando cada una de sus causas, síntomas y efectos que se producen con la comunicación externa e interna con los funcionarios de Emelnorte. Se dedujo detalladamente la falta actualización de conocimiento y redacción en el manejo de la información, también se aplicó este método para el diseño del marco teórico.

3.2.3. Método Estadístico

Este método, se utilizó en la recopilación de información, procesamiento y tabulación de los datos obtenidos, mediante las encuestas que se aplicaron a funcionarios de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A., para luego representar gráficamente cada una de las fuentes y datos recopilados con su respectiva interpretación.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En la presente investigación se utilizó como base el estudio cuantitativo a través de encuestas.

3.3.1 Encuestas

En la presente investigación se utilizó la encuesta que permitió recopilar información sobre el manejo de información de la comunicación interna y externa para solucionar la gestión documental en la Empresa seleccionada.

Se manejó un lenguaje claro y sencillo de modo que el encuestado responda de forma clara y precisa permitiendo diagnosticar el grado de atención ágil y dinámica de los funcionarios en la Institución.

3.4 POBLACIÓN

Para realizar la investigación se tomó como población a 5 Jefes Departamentales, 22 secretarias y 58 funcionarios.

CUADRO DE POBLACIÓN DE EMPLEADOS DE EMELNORTE

POBLACIÓN	NÚMERO
Jefes Departamentales	5
Secretarias	22
Funcionarios	58
Total	85

NOTA: Como la población fue un número relativamente pequeño de (85 personas) no hizo falta calcular la muestra y por tanto la encuesta se aplicó a todo el universo de la población.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a la población, Secretarías, Jefes Departamentales y funcionarios, se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa, utilizando gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a las 22 Secretarías, 5 Jefes Departamentales y a los 58 funcionarios.

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo de Excel, luego en la Barra de menú la opción insertar, en el grupo Ilustraciones, se escogió Gráficos circulares.

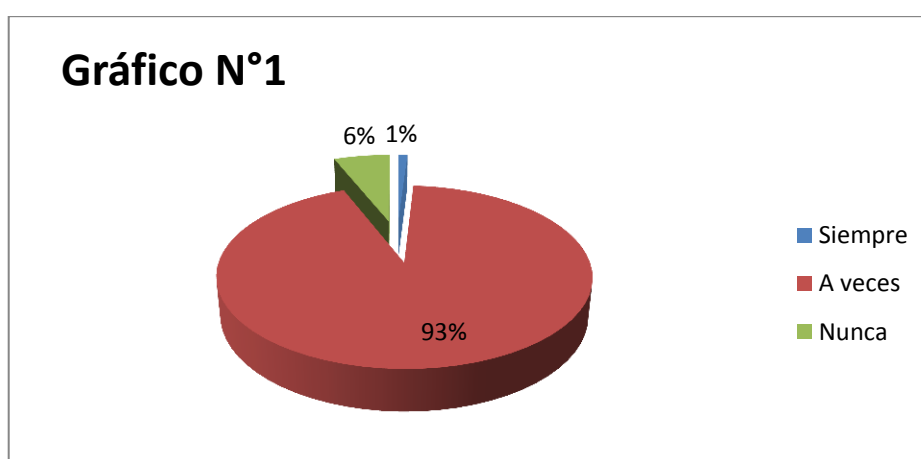
Los gráficos circulares sirvieron a las investigadoras para el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación.

4.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A SECRETARIAS, JEFES DEPARTAMENTALES Y FUNCIONARIOS DE EMELNORTE S.A.

1.- ¿Cree usted que si existe un manejo de información eficiente en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.?

Cuadro Nro. 1

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	1
A veces	79	93
Nunca	5	6
TOTAL	85	100%



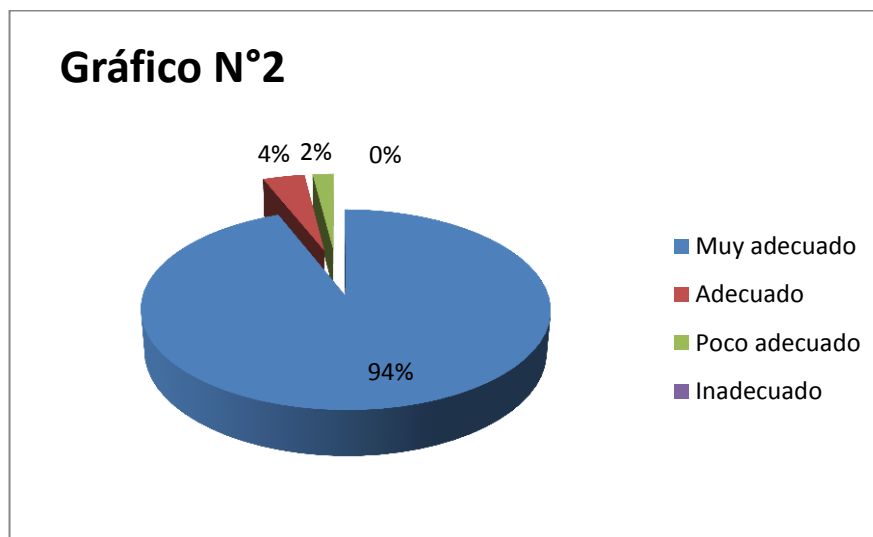
Fuente: Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.
Investigadoras: Anrango Amparito, Recalde Alexandra

Con el fin de optimizar el manejo de información eficiente desde y hacia las diferentes áreas la mayoría mencionan que es primordial contar con una excelente actualización de conocimientos en cuanto al manejo de la comunicación empresarial.

2.- ¿Usted cree que son adecuados los flujos documentales?

Cuadro Nro. 2

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy adecuado	80	94
Adecuado	3	4
Poco adecuado	2	2
Inadecuado	0	0
TOTAL	85	100%



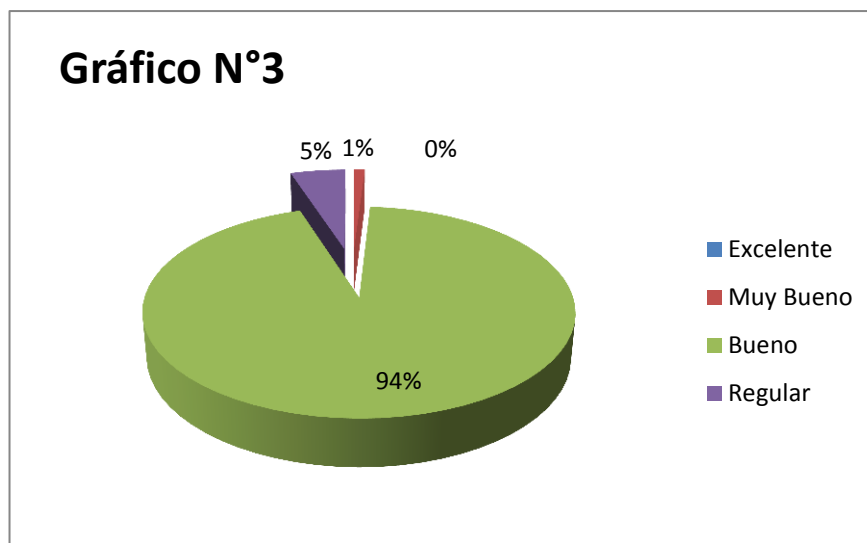
Fuente: Empresa Eléctrica Regional Norte S.A
Investigadoras: Anrango Amparito, Recalde Alexandra

Al contar con flujos documentales para el manejo de la información que se utiliza en EMELNORTE, muchos mencionan que es muy adecuado para determinar con eficiencia la información externa e interna.

3.- ¿Cómo calificaría el flujo de información externo de la empresa?

Cuadro Nro. 3

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0
Muy Bueno	1	1
Bueno	80	94
Regular	4	5
TOTAL	85	100%



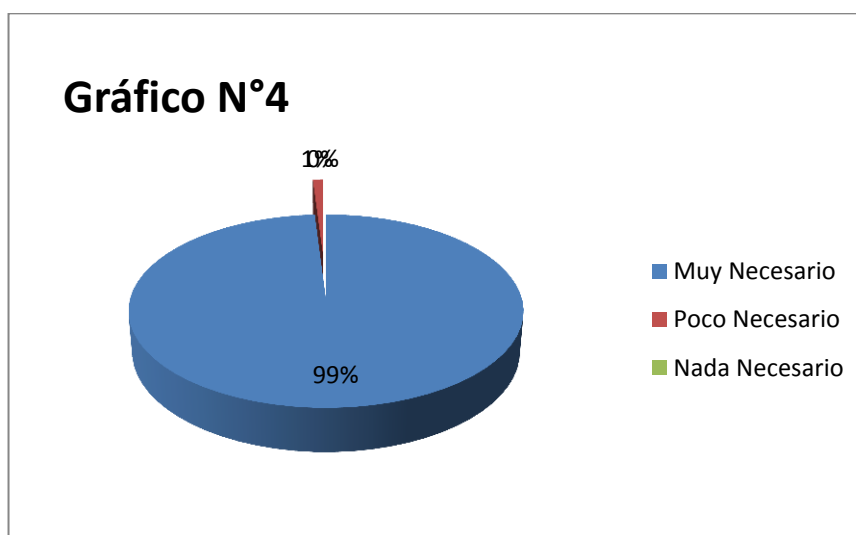
Fuente: Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.
Investigadoras: Anrango Amparito, Recalde Alexandra

Es mediante la mayoría de funcionarios, jefes departamentales y secretarías quienes calificaron que es bueno el flujo de información externo ya que la información y la comunicación constituyen un factor importante en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. pero no cubre a cabalidad las expectativas de la gestión documental.

4.- ¿Cree usted que es necesario que la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. establezca mejoras para la rapidez en la comunicación externa e interna?

Cuadro Nro. 4

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Necesario	84	99
Poco Necesario	1	1
Nada Necesario	0	0
TOTAL	85	100%



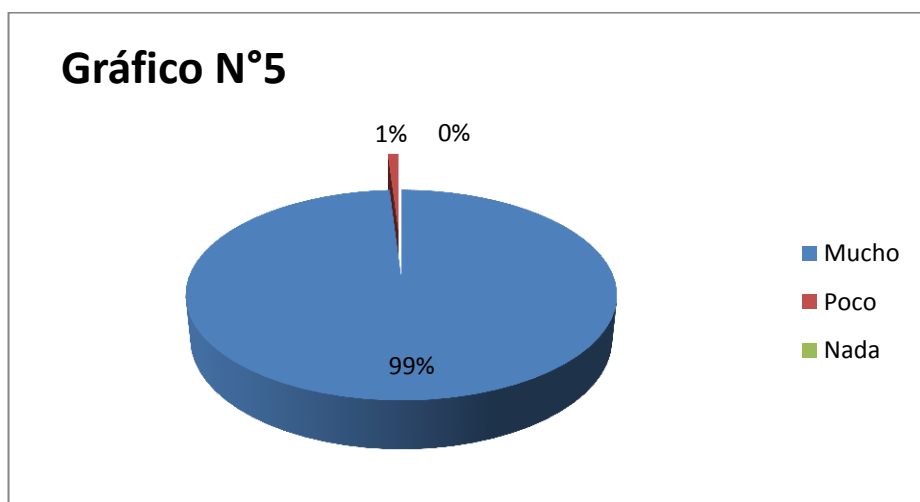
Fuente: Empresa Eléctrica Regional Norte S.A
Investigadoras: Anrango Amparito, Recalde Alexandra

Es mediante las mejoras laborales que funcionarios y funcionarias logran desarrollar con eficacia la información interna y externa, por ende es muy importante ya que le permitió la utilización de la información documental, que son el resultado del avance para el beneficio de la labor diaria, de manera que se convierta en el mejor aliado del trabajador para que el cliente interno y externo pueda explorar, conceptualizar y aplicar el conocimiento, facilitándole alternativas laborales mediante el uso correcto de la comunicación.

5.- ¿Cree usted que al trabajar con un material de sustento para el manejo oportuno, ayuda a que la información interna y externa sea intercambiada y compartida?

Cuadro Nro. 5

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	84	99
Poco	1	1
Nada	0	0
TOTAL	85	100%



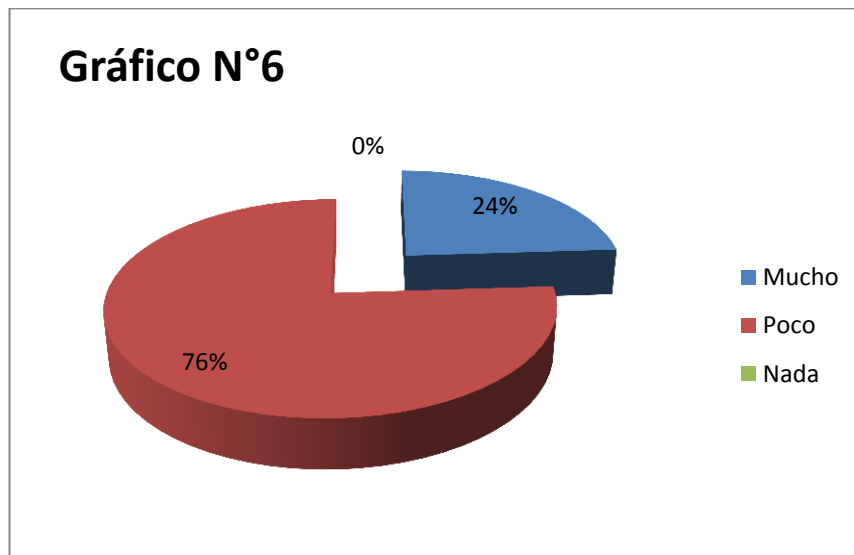
Fuente: Empresa Eléctrica Regional Norte S.A
Investigadoras: Anrango Amparito, Recalde Alexandra

La mayor parte de funcionarios y funcionarias de EMELNORTE afirmaron que al trabajar con un material de sustento y ayuda para cada uno de ellos, ayudó mucho a mejorar el rendimiento laboral, perfeccionando las facultades intelectuales, basándose en esta combinación él y la funcionaria considero que la información es más eficiente y rápida debido a la mejora en sus conocimientos convirtiéndose en una persona activa.

6.- ¿Conoce usted sobre la gestión documental para el manejo del flujo de información de la comunicación externa e interna en la entidad en la que labora?

Cuadro Nro. 6

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	20	24
Poco	65	76
Nada	0	0
TOTAL	85	100%



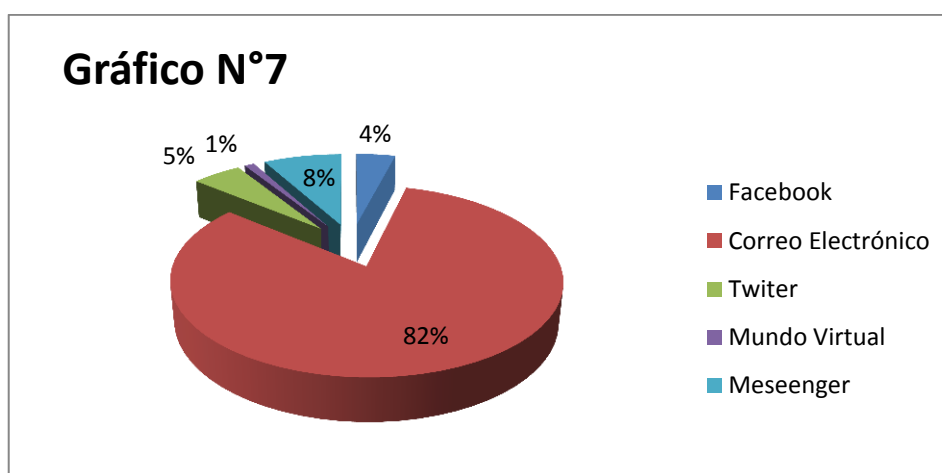
Fuente: Empresa Eléctrica Regional Norte S.A
Investigadoras: Anrango Amparito, Recalde Alexandra

En la mayoría manifestaron que conocen la gestión diaria de documentos pero no la redacción eficiente, clara y precisa para la información ya que su estructura es difícil de manejar y no tienen los conocimientos sólidos, ni bases teóricas bien fundamentadas, por lo tanto que es prioritario mejorarlos mediante una propuesta o capacitaciones al personal.

7.- ¿Señale en orden de importancia del 1 al 5 (5 el más alto) las siguientes formas de comunicación, indicando cuál es el más importante en el lugar en el que labora?

Cuadro Nro. 7

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Facebook	3	4
Correo electrónico	70	82
Twiter	4	5
Mundo virtual	1	1
Meseenger	7	8
TOTAL	85	100%



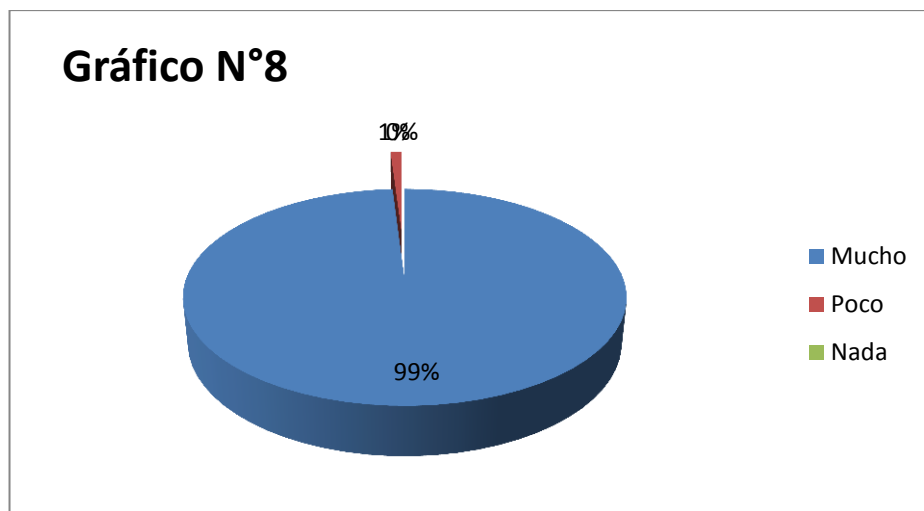
Fuente: Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.
Investigadoras: Anrango Amparito, Recalde Alexandra

La mayoría mencionaron que la evolución de los medios de comunicación es la manera más utilizada actualmente ya que contiene orden de las secciones, así como el número de páginas, archivos y demás, dedicando a cada documento los detalles que se estima importante, como lo es por ejemplo el correo electrónico y que por lo tanto es el más utilizado en EMELNORTE.

8.- ¿Considera que mediante una propuesta alternativa de apoyo para su conocimiento se puede mejorar la gestión documental?

Cuadro Nro. 8

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	84	99
Poco	1	1
Nada	0	0
TOTAL	85	100%



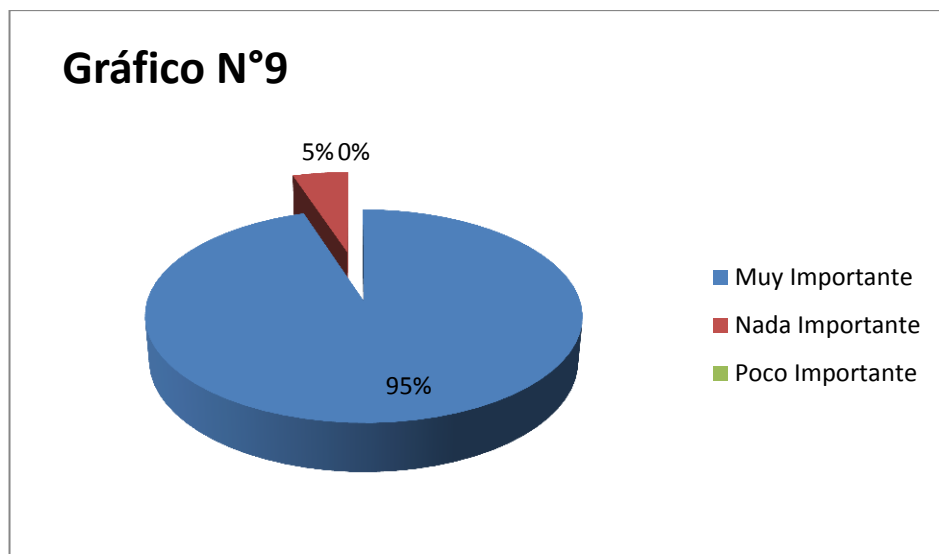
Fuente: Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.
Investigadoras: Anrango Amparito, Recalde Alexandra

Consideraron que una propuesta alternativa es de mucho apoyo para asimilar continuamente sus conocimientos de gestión documental, a manera de fortalecer la experiencia laboral con motivación, con un accionar participativo y sobre todo de comunicación entre funcionarios de EMELNORTE.

9.- ¿Considera muy importante una guía laboral que detalle minuciosamente estrategias del manejo de información interna y externa?

Cuadro Nro. 9

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Importante	81	95
Nada Importante	4	5
Poco Importante	0	0
TOTAL	85	100%



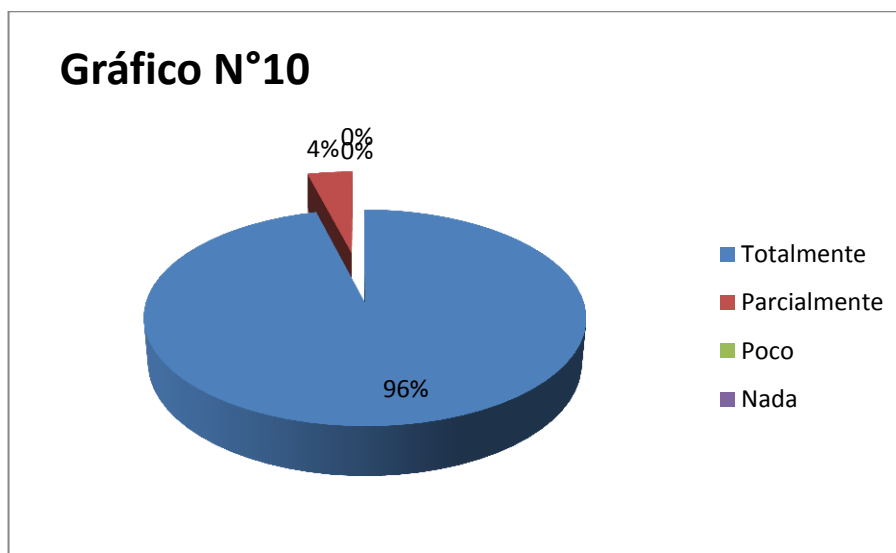
Fuente: Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.
Investigadoras: Anrango Amparito, Recalde Alexandra

En la actualidad las guías con estrategias y pasos detallados ayudan a que la información sea eficiente, de manera que contenga un potencial de conocimiento reforzado contribuyendo al apoyo laboral para fortalecer la comunicación interna, externa y por ende el rendimiento en cuanto redacción laboral.

10.- ¿Considera usted que la implementación de una propuesta laboral de apoyo para su conocimiento para el manejo del flujo de información tendría aceptación en los funcionarios?

Cuadro Nro. 10

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente	82	96
Parcialmente	3	4
Poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	85	100



Fuente: Empresa Eléctrica Regional Norte S.A
Investigadoras: Anrango Amparito, Recalde Alexandra

Los funcionarios manifestaron que la implementación de la propuesta laboral tuvo buena aceptación, ya que fue de apoyo para el conocimiento y el manejo del flujo de información, practicando lo teórico y lo práctico obtuvieron la experiencia, aportando con un material laboral novedoso y eficiente que beneficie a los funcionarios de Emelnorte.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Luego de haber analizado los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a secretarías, funcionarios y jefes departamentales de Emelnorte S.A. Se concluyó que:

- Los funcionarios, secretarías y jefes departamentales no utilizan correctamente la redacción en la comunicación Interna y externa, solo escritos tradicionales, porque no han obtenido capacitaciones en cuanto a mejorar dicha gestión documental para la información impidiendo que se cumpla su objetivo.
- Los funcionarios y secretarías manifestaron que al trabajar con un material de sustento y ayuda para cada uno de ellos, ayuda mucho a mejorar el rendimiento laboral, perfeccionando las facultades intelectuales, basándose en esta combinación él y la funcionaria consideró que la información de la redacción es más eficiente y rápida convirtiéndose en una persona activa, por lo que acceden a trabajar con un material laboral de apoyo para su conocimiento y fortalezca la gestión documental.
- La mayoría de los funcionarios, secretarías y jefes departamentales manifestaron que no están totalmente actualizados en redacción de documentos estrategias y demás que se maneja en la Institución para la gestión documental, es por esto que se cree importante la elaboración de una guía enmarcando estos detalles y se constituya en un apoyo laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

Se sugiere lo siguiente:

- A los funcionarios y funcionarias deben actualizar sus conocimientos sobre los avances de la gestión documental, así utilizar los medios y métodos adecuados que les permitan mejorar el flujo de información externa e interna de manera que la labor y la comunicación sea eficaz.
- La Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. debe leer la Guía de gestión documental, porque esto permite a los y las funcionarias evidenciar los conocimientos previos mediante la elaboración de sus labores diarias, reforzando sus aptitudes en redacción de documentos útiles para la información de la comunicación interna, así mismo se convierta en un ente que contribuya a la información externa.
- A los funcionarios y funcionarias de Emelnorte S.A. deben utilizarla guía, ya que es un material laboral interactivo, para el autoaprendizaje, con estrategias en redacción, además que ofrece muchas ventajas en el ámbito laboral, proporcionándoles facilidades para mejor la gestión documental interna y externa.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

GUÍA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INTERACTIVA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE S.A., DE LA CIUDAD IBARRA EN EL AÑO 2012-2013.

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Tomando en cuenta la poca información existente en cuanto al manejo de la gestión documental y las dificultades detectadas para la redacción y formas de atención al flujo de información, que es de apoyo en el proceso laboral y documental se consideró realizar una guía de gestión documental interactiva útil para los y las funcionarios que manejan documentos, de manera que faculte el proceso de información interna y externa. Por ello se manifiesta que el éxito del conocimiento también trata del autoaprendizaje y la práctica, más si se trata de mejorar la comunicación interna y externa lo cual es importante consolidar los conocimientos.

La presente propuesta incluye ejercicios hechos para él o la funcionaria, frases de motivación, reflexiones como ejes transversales, de modo que se pueda afianzar y estimular el aprendizaje de las formas de comunicarse mediante la gestión de documentos. Las y los funcionarios que usen esta guía lo harán con la confianza de encontrar alternativas con total libertad de acuerdo con las necesidades detectadas, que conlleven a mejorar la calidad laboral y gestión documental.

Por lo tanto el propósito de esta investigación fue diseñar una Guía de Gestión Documental para la comunicación interna y externa, como apoyó en el proceso laboral y documental en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A., además de facilitar el conocimiento a las y los funcionarios que existen nuevas maneras de auto-educarse, debido a las necesidades de actualizar sus conocimientos, ya que en la institución son escasas, las cuales respondan a los desafíos de la era del conocimiento y la tecnología, en cuanto al aspecto laboral y mejorar los tramites el registro, control, y organización de documentos pertinentes y digitales, que se envían o se reciben en el sitio web de la institución, a la vez se contribuya al ambiente y al buen vivir, con una propuesta sustentable.

Factibilidad

Esta propuesta es factible realizarla porque se cuenta con:

- La predisposición de autoridades jefes departamentales, secretarias, funcionarios y funcionarias de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.
- Se dispone de las herramientas necesarias para la realización de la Guía de Gestión Documental para el manejo del flujo de información en la comunicación interna y externa.
- La capacidad intelectual y tiempo de las investigadoras.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

Existe un nuevo tipo de trabajador, constante, eficaz capaz de trabajar en base a la motivación interior, constituyéndose en una persona honesta y sincera, que en vez de quejarse constantemente, aporta ideas y proyectos para cambiar las cosas, creador de un ambiente excelente en la oficina, sin dudar, un trabajador de éxito debe de tener un código ético en valores, debe ser coherente entre pensamiento y la acción, recordar que la felicidad y el trabajo van de la mano.

Es por ello que se debe mantener una excelente organización laboral, con inteligencia emocional, es decir con excelente actitud emocional, un personal en EMELNORTE con talento y dotes intelectuales que dan valor los funcionarios y funcionarias de la Institución en mención.

Por lo tanto, la guía propuesta les fue útil para mejorar el manejo del flujo de información en la comunicación interna y externa en la Empresa, mejorando la correspondencia de documentos, importante para la gestión de documentos, como envió, y recepción de memos, circulares, y oficios entre diferentes dependencias, enfrentando la situación actual en la que se encontraban, como el traspapélelo de trámites, demora en la entrega de documentación, demora en firmas de autorización por faltas ortográficas y mala redacción documental, la deficiencia del archivo físico y el exceso del uso de materiales de oficina, de modo que se pueda motivar a los y las funcionarias convirtiéndose en un trabajador crítico y dispuesto a afrontar los cambios que se presentan cada vez en su vida laboral.

Importancia

La guía brinda un excelente conocimiento y mayor agilidad al envió de correspondencias ya que contiene detalladamente cada uno de los formatos de documentos para mejorar y agilizar la comunicación interna y externa, el resultado de la investigación es el consenso de un grupo social y la fuente de éste conocimiento, puesto que todas las personas necesitan crecer en un entorno socialmente estimulante para el crecimiento personal.

6.4. OBJETIVOS

Objetivo general

Desarrollar una Guía de Gestión Documental interactiva para mejorar la comunicación interna y externa en Emelnorte S.A. de la ciudad Ibarra, en el año lectivo 2012-2013.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los conocimientos de los y las funcionarias en redacción y agilidad de documentos que utiliza la entidad investigada para mejorarlos.
- Lograr y dar a conocer el uso, funcionamiento además del manejo correcto y adecuado de la información interna y externa.
- Difundir la propuesta como una herramienta laboral para definir la correcta gestión y redacción documental.

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre del Centro: Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.

Tipo de establecimiento: Público

DOMICILIO

Provincia: Imbabura

Ciudad: Ibarra

Parroquia: El sagrario

Dirección: Calle Borrero 873 y Chica Narváez

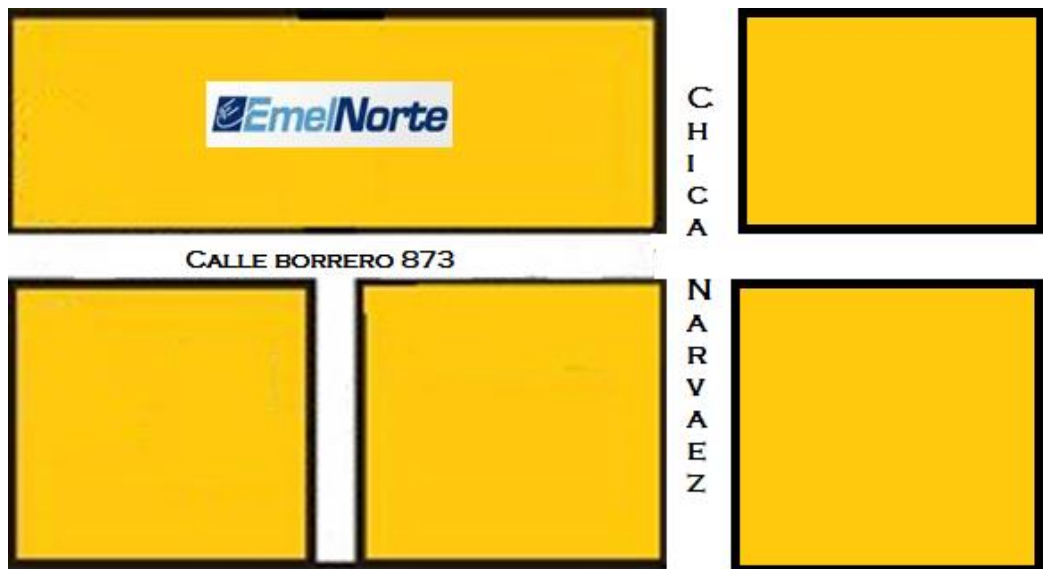
Teléfono: 062-641-288 / 062997100

Dirección electrónica: www.emelnorte.com



Ilustración 1

CROQUIS



6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

GUÍA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INTERACTIVA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE S.A., DE LA CIUDAD IBARRA EN EL AÑO 2012-2013.

La propuesta presentó una guía de gestión documental como material de apoyo sustentable de fácil comprensión para estimular el auto-aprendizaje y mejorar el conocimiento en los/las funcionarias de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. “**EMELNORTE**” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Se consideró necesario un diagnóstico previo al auto-aprendizaje de formatos y estrategias de redacción documental así como: conceptos básicos de comunicación, tipos de comunicación y sus procesos, porque en la comunicación existe un emisor y receptor, casos de personalidad, temperamento y carácter para mejorar la gestión documental, además como ejes transversales, conceptos de relaciones humanas, valores, lecturas, algunas reglas para ganar amigos, atención de usuarios de bienes y servicios, que constituye un usuario, reglas de urbanidad, y desde luego lo más importante fortalecer la gestión documental, mediante la elaboración de ejemplos, entre ellos, la ortografía, digitación de documentos, redacción documental, tipos de correspondencia como se los debe redactar, su importancia y cualidades, conocer los tipos de papel, por ende la redacción, que entre ellos está el oficio, el memorando, acta entrega-recepción, actas, circulares, certificados, hojas de vida, guías de comunicación, y la comunicación tecnológica como apoyo a la gestión de documentos, como la utilidad del fax importante para la recepción de documentos, el correo electrónico todo esto detallado con ejemplos y conceptos fáciles de comprender formando un interactividad entre el aprendizaje y la lectura que hoy por hoy ya no se lee.

A continuación se muestra la portada de la propuesta:

Guía de Gestión Documental Interactiva



"Trabajamos por ti Emehorte S.A."

Autoría:

Amparito .E. Anrango .M. y
Gladys. A. Recalde .B.

Dirigido por: Dr. Julio Alarcón

Ibarra – Ecuador 2013

PRESENTACIÓN

Es un placer el presentar quienes somos parte de la autoría de esta “GUÍA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INTERACTIVA”, a la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A., así como también a la comunidad de la ciudad de Ibarra, con el objetivo primordial de establecer el manejo de información de la comunicación interna y externa para mejorarla con la aplicación de estrategias comunicacionales, de manera que se encuentre totalmente actualizado.

Cabe recalcar que la presente Guía además de contar con estrategias de comunicación, cuenta con reglas del buen vivir, reflexiones, incentivando valores, porque en tiempos como estos es en donde se ha olvidado en gran magnitud, es esencial el soporte brindado, porque con su actitud colaborador, ponemos a disposición una propuesta sustentable que favorezca y sea su fuente de apoyo en el quehacer laboral.

Las autoras



LA COMUNICACIÓN

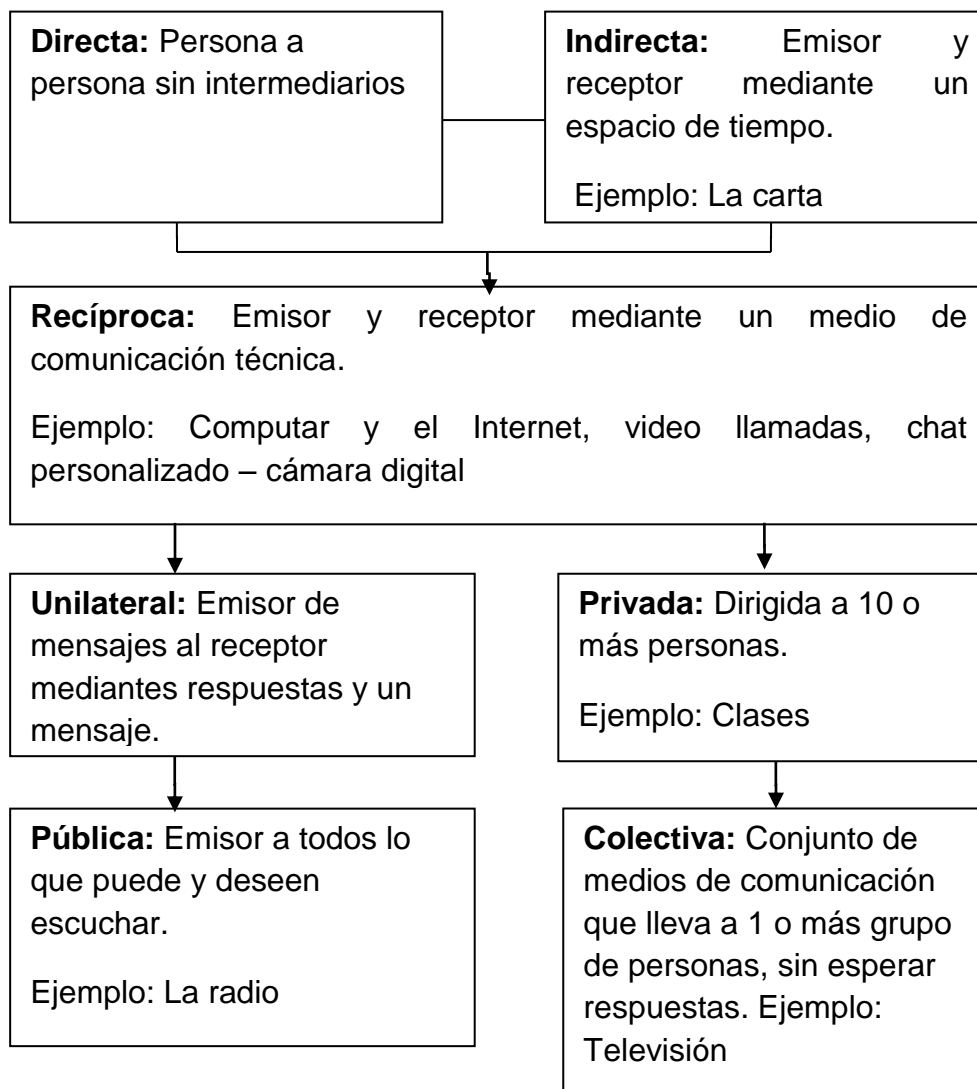
La comunicación es un medio que ha permitido precisar lazos con las personas que rodean nuestro diario vivir, formándose como un recurso importante en las labores diarias, es muy importante comunicarse en forma clara, precisa, y natural para determinar lo que quieren decir y hacer lo demás.

LA COMUNICACIÓN ACTUAL

Hoy por hoy la comunicación se expande a pasos agigantados, estamos en una época que podemos trasladarnos de un lugar a otro, ya sea mediante, la radio, la televisión, la prensa, y porque no decirlo por medio del internet y sus increíbles aplicaciones tecnológicas, que brinda para sentirnos más cerca que nunca que ensancha las dimensiones comunicativas de las personas.

Pero más allá de esto, es considerado mejorar y mantener la fuerza para emplear un lenguaje, que una la raíz de la comunicación efectiva que va evolucionando desde que nacemos, formando la personalidad.

CLASIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN



EN LA COMUNICACIÓN EXISTE UN PROCESO

Para emitir un mensaje debe existir un receptor.

¿QUIÉN ES UN RECEPTOR?

El receptor es básicamente quien siente la necesidad de informar algo, por ende realizar un mensaje, emitiendo información.

¿A QUIÉN EL EMISOR EMITE LA INFORMACIÓN?

AL RECEPTOR: Que es aquella persona que recibe la información, rehace el mensaje, y descifra la necesidad del emisor.

Es importante tener en cuenta la Personalidad del receptor, la forma en como transmitimos el mensaje, y a quien expresamos lo que sentimos, ya que debemos “Pensar antes de Hablar”, de modo que no se frustrar la comunicación para evitar la incomunicación que en este tiempo resulta un gran problema.

¿QUÉ CONSTITUYE LA PERSONALIDAD?

Consiste en la empatía que permite visualizar y comprender a las personas, ya que es una habilidad, para detectar sus necesidades y estados emocionales de la gente.

Con esto se concluye que como objetivo primordial de la comunicación en esta guía es que usted debe conocer la comunicación y la personalidad, mediante criterios, análisis y lecturas constructivas para mejorar la empatía.

¿CONOCE SU TEMPERAMENTO?

Si no lo conoce aquí le explicaremos en que consiste el temperamento:

El temperamento consiste en que es hereditario, y está determinado por el equilibrio hormonal que ha sido heredado además, se manifiesta en el momento en que nacemos hasta en el instante en que deja de vivir.

¿QUÉ ES EL CARÁCTER?

En cambio el carácter se va formando a través de los procesos culturales que inciden en la evolución psicológica de cada persona.

¿SI USTED POR ALGÚN CASO FORTUITO DEJARA DE HABLAR COMO SE COMUNICARÍA?

Como seres humanos se puede utilizar otros medios para mantener un lenguaje y poder comunicarse, y tenemos los siguientes:

- ❖ Gestos
- ❖ Señas
- ❖ Vestimenta

Tenga en cuenta que la sonrisa es la mejor comunicación.



EVALUACIÓN DE LO APRENDIDO

1.- ¿Qué es la comunicación?

2.- ¿Qué interviene en el éxito o fracaso de la comunicación?

3.- ¿Qué es el temperamento?

4.- ¿Cómo se va desarrollando el carácter?

5.- ¿Qué debe tener en cuenta para la mejor comunicación?



RELACIONES HUMANAS

Lectura

Reglas para ganar amigos e influir en las personas

- ❖ No critique, condene ni se queje
- ❖ Elogie sincera y verazmente
- ❖ Interésese automáticamente en los demás
- ❖ Haga que la otra persona se sienta importante, pero hágalo sinceramente
- ❖ Demuestre aprecio por las opiniones ajenas
- ❖ Jamás diga a nadie que él está equivocado
- ❖ Comience en forma amistosa
- ❖ Deje que la otra persona crea que la idea es de ella.
- ❖ Apele a los motivos de los errores de los demás indirectamente
- ❖ Hable usted de sus propios errores antes de críticas de los demás
- ❖ Haga preguntas antes de dar órdenes directas
- ❖ Permita que la otra persona salve su prestigio

G. Martínez & M. Blázquez

ATENCIÓN AL USUARIO DE BIENES – SERVICIOS

¿Qué es el usuario?

Un usuario constituye la persona que utiliza un servicio que brinda determinada empresa, en cambio el cliente es la persona que consume los servicios.





URBANIDAD

COMO CONDUCTIRNOS EN SOCIEDAD

Convivencia

1. La conversación debe ser siempre bien animada, el lenguaje debe ser culto, con respeto por grande que sea la confianza, con la persona que escucha.
2. Se debe pronunciar bien las palabras en forma clara, ni alterar el sonido de la palabra.
3. Mantener el tono de voz suave y natural, demostrando buena educación.
4. Evitar nombrar en conversaciones miembros o lugares de cuerpo en conversaciones cultas y educadas.
5. Llamar a las personas por su nombre más nos por sobrenombres o apodos.
6. Dirigir siempre la mirada a la persona con quien tratamos.
7. No ser una persona vulgar al remedar, imitar la voz, y demás actos de otras personas.
8. Evitar en conversaciones casos de burlas o chistes de forma intolerable a parecer chistosos.
9. Si en una conversación, la persona con quien tratamos se observa que no ha comprendido, evitar decir la palabra "Uuuu, o no me entendió"

Manual de Urbanidad y buenas maneras, Manuel
Antonio Carreño. Pag-83



UNIDAD
4

GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión documental, esta realizada en virtud de realizar documentos y escritos a través y en circunstancias de la vida diaria es a modo de una comunicación escrita.

Según Wiig por su parte afirma que: **“Las empresas trabajan para explicitar y sistematizar la gestión del conocimiento y desarrollar el capital intelectual y que se esperan cambios más importantes en la práctica para construir, aplicar y desarrollar el conocimiento, entendido este como soporte para la innovación y el uso efectivo e intensivo en el trabajo”.**

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_5_09/aci02509.htm

La era de la información los componentes el impacto de la tecnología de la información y las comunicaciones en los sistemas institucionales, se define en la importancia y el papel de la gestión de información y el conocimiento como recursos estratégicos para el logro de los objetivos esenciales en la empresa, por lo antes expuesto se debe sistematizar la información para obtener una gestión de documentos rápida y eficaz.

LA ORTOGRAFÍA

La ortografía es muy indispensable en la producción y la forma en como redactar documentos, es necesario escribir correctamente las palabras, para facilitar la comprensión y por tanto la comunicación escrita entre personas.

PRINCIPALES REGLAS ORTOGRÁFICAS

1. Tener en cuenta el uso de la s,c,z
2. No confundir la v, con la b
3. Saber en que momento se escribe con j y g
4. Utilizar los signos de puntuación correctamente.
5. Redactar Personas
6. Ciudades
7. Empresas

Con letras mayúsculas en nombres propios, como:

- ❖ Sea después de un punto aparte o luego de un párrafo o frase.
- ❖ Y por último manejar con exactitud la acentuación, es decir en que momento las palabras llevan tilde.

Algunos consejos:

- ❖ Leer cuidadosamente el contenido del documento
- ❖ Seguir las instrucciones del mismo
- ❖ Observe el nombre del documento
- ❖ Ventajas que ofrece:
- ❖ Adherirse en forma veloz a la información
- ❖ Reducir el uso del papel, solo archivar documentación imprescindible estrictamente legales.
- ❖ Gestionar la documentación en forma electrónica y vía on-line.
- ❖ Producir un archivo magnético de la documentación interna y externa como medio de comunicación.
- ❖ Optimizar el ahorro de costos y tiempo en la entrega oportuna de documentos.

DIGITACIÓN DE DOCUMENTOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Hoy por hoy la tecnología ha llegado a los más remotos lugares del mundo como una herramienta estratégica de apoyo laboral en la gestión documental, con el objetivo de mejorar el flujo de información interna y externa, es por esta razón que las empresas públicas o privadas, ha seleccionado como un medio de inversión, la utilización de programas como software de gestión documental, para apoyar la producción y envío instantáneo de documentos comerciales, logrando eficazmente el éxito institucional, contribuyendo con la sustentabilidad.

REDACCIÓN DOCUMENTAL

En la redacción de documentos es muy importante evitar manchones, borrones, separaciones o arreglos, si son números se debe escribir en números y letras con claridad.

De la misma forma los documentos no tienen validez cuando no tienen firma de responsabilidad.



CORRESPONDENCIA

Es aquella acción y efecto de corresponder el trato recíproco – entre comerciante-negocios – carta - correo

Correspondencia social

Compañeros de estudio, trabajo, religión, barrio.

Correspondencia Comercial

Comprar – vender – pagar arriendo – cobrar ingresos – mundo de los negocios

Por su destino

Correspondencia privada
Carta – Familiar - Sociales

Correspondencia Pública

Informa al público, acuerdos, balances, cartas, contratos, convenios, ordenanzas y otros

Por el tiempo se considera correspondencia urgente, que constituye el medio electrónico, fax, correo electrónico y escáner

Correspondencia Breve

Utiliza tarjetas esquelas

TARJETAS DE AGRADECIMIENTO

Palabras que se utilizan en una tarjeta, felicitación, agradecimiento, favores recibidos, expresando sincero agradecimiento.

Querida: Marina

Reciba mis sinceros agradecimientos, ya que he ido merecedor de ser padrino de Jessica en el bautizo, cuente conmigo, muy orgulloso por usted por otorgarme tan preciada responsabilidad.

Atentamente

Carlos Sánchez

Ibarra, 14 de Junio 2013

TARJETAS DE DESPEDIDA

Las tarjetas de despedida se las utiliza cuando se despiden a las amistades o amigos, para casos que no es posible hacerlo personalmente.

Ejemplo:

1era Persona

Saludo	Hola querida Tía
Mensaje	Te escribo esta tarjeta para despedirme de ti porque el día de tu viaje no podre despedirme.
Firma	Amparito Anrango
Fecha	01 Junio 2013

TARJETAS DE PÉSAME

Cuando la vida en el hogar se ve afectada por la muerte de un ser querido, en lo cual nosotros no tenemos la solución para impedir lo ocurrido, es mediante la tarjeta de pésame que se hace llegar a nuestra solidaridad sintiendo mucho lo ocurrido.

Se lo lleva impreso un margen de dos líneas negras ya sea verticalmente o inclinadas que va en la esquina o también a toda la parte de la tarjeta a los lados.

En sentido de pésame puede decir lo siguiente:

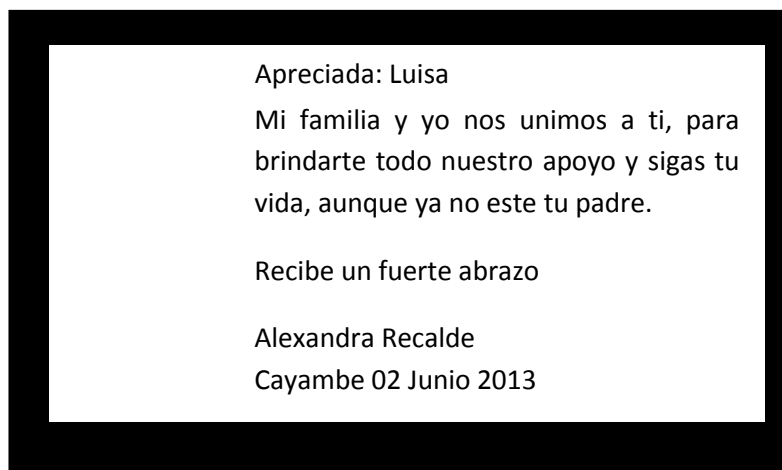
“Me uno a su tristeza a su dolor”

“Comparto su tristeza y hago mío su dolor”

**“Siento mucho lo sucedido pero tienes que ser fuerte y salir a
delante”**

**“Remuevo mi amistad en estos momentos difíciles para ti y tu
familia, siento muchísimo lo sucedido.”**

Ejemplos:



TARJETAS DE INVITACIÓN

Mediante esta tarjeta se expresa muchos motivos sean de alegría o de regocijo de celebrar en compañía de sus amigos, familiares y demás conocidos.

Por lo común son cortas, e indican el lugar donde va a ser la recepción, fecha y hora, e incluso vestimenta, se debe redactar en tercera persona.

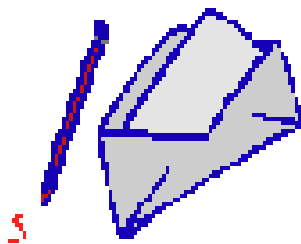
Clases de tarjetas pueden ser las siguientes de:

- ❖ Bautizo
- ❖ Matrimonio
- ❖ Confirmación
- ❖ Primera comunión
- ❖ Bendiciones de Casas
- ❖ Sedes sociales - estadios
- ❖ Ascensos
- ❖ Fiestas rosadas

LA CARTA

Constituye un recurso idóneo, permite guiar mensajes individuales porque no se puede llegar personalmente o por teléfono, existen varias razones tales como, el tiempo para dejar la constancia personalmente y la distancia.

La carta ofrece solicitar favores, atenciones, crea vínculos, fortalecimiento de lazos de amistad, es muy útil renovar amistades entre dos o más personas, también para negociaciones, su contenido es una comunicación personal, y exige una respuesta, claro que para dicha contestación puede durar días, su redacción debe ser amable, interesante, natural y directa.



CARTA DE RENUNCIA

Ibarra, 26 Julio 2015

Estimada Dra. Normita

Por la presente carta, le hago saber mi decisión de finalizar la relación laboral que mantengo con la empresa desde el 20 de Agosto del 2007.

Dicha decisión responde a motivos estrictamente profesional, que espero que sepan comprender, y que me lleven a desempeñar mi carrera profesional en otro sector empresarial.

Les informo que, el próximo 15 de Agosto del 2011 será mi último día en la empresa, para lo cual con gusto se dejará capacitando y facilitando todo mi conocimiento a la persona que Ud. asigne para mi reemplazo en este tiempo.

De tal manera, quisiera ofrecerle las gracias por la oportunidad laboral que me brindó, así como el buen ambiente laboral y humano que ha caracterizado a esta empresa a lo largo de mis años de trabajo aquí.

Se despide atentamente

Verónica Castillo Rosero

100324574-6

CORRESPONDENCIA PRIVADA

Es aquella que relaciona los lazos de amistad entre amigos íntimos y persona que guardan afecto de sinceridad.

Expresar al destinatario pensamientos claros, precisos, sencillos y directos, escritura cortés, amable y con frases de respeto es fundamental en la carta privada.

Estructura:

- Encabezamiento
- Fecha de destino
- Saludo
- Texto
- Despedida
- Firma

CORRESPONDENCIA FAMILIAR

Se mantiene entre personas que forman el círculo familiar padres, hijos, hermanos, padres políticos, hermanos políticos.

IMPORTANCIA

Permite la comunicación con familiares ausentes donde se fortalecen los lazos del amor, cariño, estimación de aprecio, sin las cuales la familia se desintegre.

CUALIDADES

Debe redactarse con cariño y franqueza lo que piensa y siente o desea, puede usarse diminutiva sobre nombres que resulta sencillo en otra clase de cartas.

CARTAS SOCIALES

Se clasifican en:

- Cartas de agradecimiento
- Cartas de invitación
- Cartas de felicitación
- Cartas de condolencia
- Cartas de excusa
- Cartas de cortesía

CARTAS DE AGRADECIMIENTOS

Esta carta demuestra sinceridad con sus expresiones permite agradecer los favores recibidos:



Ejemplo:

Ibarra, 07 de Junio 2013

Señor

Darwin Luna

Av. Amazonas 2-84 y Pedro Moncayo

Ibarra

Señor Luna:

Permítame mediante el presente hacerle llegar un agradecimiento por haberme comunicado por el seminario Taller Técnicas de Archivo Digital a realizarse el 17 de Junio del presente.

El conocimiento por adquirir resulta beneficioso para la labor diaria en la empresa y mantener mi cordel potencial.

Atentamente

Byron Pullés

Funcionario Archivo

CARTA DE PÉSAME

Señora.

Elizabeth Jaramillo

Calle Pérez Guerrero 8-24 y Bolívar

Ibarra

Estimada amiga:

Con esta misiva le expreso mi más profundo dolor por el fallecimiento de su querido hermano el Sr. Danilo Yépez, ya que era como un hermano para mí, muy apreciado y querido.

Tenga en cuenta que puede contar con mi ayuda en todo momento cuando usted lo desee, se despide.

Atentamente

Alexandra Rueda

EL PAPEL

Constituye una hoja de papel realizada con fibras vegetales obtenidas de madera, o algodón, empieza con la tala de árboles, el corte de trozos pequeños la elaboración mediante varias sustancias químicas para blanquearlas, entre otras hasta obtener lo que se denomina hojas blancas y una diversidad de colores.

CLASES DE PAPEL

Papel blanco.- Es aquel que no está escrito ni impreso.

Papel Carbón.- Es aquel que no está cubierto por una capa de cera para sacar copias.

Papel cuche.- Es muy barnizado.

Papel Armenta.- Es el filtro que impregna sustancias olorosas usando sahumero

Papel hilo.- Fabricado por trapos.

Papel lija.- Hoja fuerte con vidrio molido.

Papel seda.- Es fino y transparente –flexible.

Papel fotográfico.- Aquel que cambia de color sensible a la radiación luminosa.

Papel moneda.- Papel para realizar dinero.

Papel mojado.- Sirve para realizar actividades aseo.

Papel sellado.- Sirve para formalizar documentos logotipos.

Papel vegetal.- Impreso de poca atención.

Papel volante.- Sobrantes de ceniza.

UNIDAD
5

REDACCIÓN

EL OFICIO

Un oficio constituye una solicitud oficial, debidamente con código institucional y número de oficio, es llevado por la sección de secretaria o jefaturas.

Partes:

- ❖ Código y número de oficio
- ❖ Lugar y fecha
- ❖ De
- ❖ Para
- ❖ Asunto
- ❖ Despedida
- ❖ Firma o autógrafo
- ❖ Sello de la dependencia



Ibarra, 02 Junio de 2013

Asunto: **Enviando proyecto aprobado para Selva Frontera**

Ingeniero Eléctrico
Luis Tarquino Cárdenas Gavilima
SUB ELÉCTRICO
En su despacho

De mi consideración:

Con sentimientos de distinguida consideración, le informo que el proyecto para el manejo de su transformador, de **Selva Frontera** ubicada en el sector de la bota en Cotacachi ha sido aprobado por Enout S.A sin ninguna observación alguna.

Por su atención le agradezco

Atentamente

Ing. Cesar Toapanta Rodríguez
DIRECTOR DISTRIBUCIÓN (E)

Anexo.- Proyecto adjunto

Copia:

Señora
Abigail Mesa
Secretaria Dirección Distribución
Señora
Liliana Yandum
Secretaria Archivo General

Sb

FACULTAD CKN-IMBABURA

SECRETARIA GENERAL

Oficio 834-CKN-SG

Ibarra, 24 agosto 2013

Economista
Ángel Guevara Tipan
DIRECTOR FINANCIERO

Señor Director:

Solicito se sirva autorizar a quien corresponda vender el título a la señorita Abigail Gómez Rojas de la especialidad de Ingeniería en Atención Empresarial- NN, graduadas el 10 Julio 2013.

Atentamente



Cristian Romo García
SECRETARIO GENERAL

Lucrecia N.

Ibarra, 12 Junio de 2013

Asunto: Aprobación del proyecto eléctrico para extensión de Red ½ voltaje en Azaya

Daniel Alfonso Casco Pinto
En su despacho

De mi consideración:

Con sentimientos de distinguida consideración, le informo que se ha revisado el proyecto eléctrico para La Extensión de Red en medio voltaje de 25kVA, ubicada en el Barrio Azaya, ha sido aprobado por ENOUT, previo al cumplimiento de las observaciones antes tratadas.

Por su atención le agradezco

Atentamente,



Daniel Alfonso Casco Pinto
DIRECTOR DE DISTRIBUCIÓN (E)

Copia:

Señora
Alexandra Soraya Recalde
Secretaria de Dirección Distribución
Señora
Gabriela Jessenia Chacón
Secretaria Archivo General

Sb

OFICIO PARA SOLICITAR BAJA DE BIENES

Quito, 20 Diciembre de 2013

Señor
Dr. Christian Rivadeneira López
JEFE ALMAEN-BODEGA
Presente.-

Solicito comedidamente autorice a quien corresponda la inspección de los bienes a mi cargo que a la fecha se encuentran obsoletos para que se proceda la baja de los siguientes equipos:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	ESTADO
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
Cabe señalar que los bienes se encuentran en la Dependencia -----		

Ubicada en: -----		

Es importante recalcar que en cuanto se procede a la verificación y se adjunte el informe, según notificación se procede a la entrega de los equipos en el Almacén Bodega y será deshabilitado como custodio en el Inventario de la Institución.

Atentamente

Funcionario Custodio

ELECTRIK MAC

Ibarra, 08 julio de 2013

RECIBIDO 08 JUL 2013

Economista

Luciano Mena

PRESIDENTE EJECUTIVO DE ENOUT (E)

Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente solicito a usted, disponga a quien corresponda, se emita un informe de factibilidad para instalar un transformador trifásico de 225 kVA para la reencauchadora de llantas del señor Nilo Vallejos Reyes, ubicado en la calle Sánchez y Oviedo de la ciudad de Ibarra.

Por la atención que se dé al presente le anticipo mis agradecimientos.



Ing. Xavier Arciniega Lara

REPRESENTANTE TECNICO

DE ELECTRIK MAAC

PRESUPUESTO ENOUT

Otavaló, 10 julio de 2013

Señor Ingeniero

Santiago Manuel Valenzuela

DIRECTOR TALENTO HUMANO – ENOUT

Presente.-

De mi consideración:

En atención al Oficio 287-DGTH, informo que existe disponibilidad presupuestaria en la partida 510510 “SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO”, por \$4800,00 a razón de \$960,00 mensuales, para la elaboración del contrato de la Ing. Mirian Lucia Mira Gómez, en calidad de Servidor Público 2, a partir del 01 de agosto al 31 diciembre 2013, según documentación adjunta.

Por su atención le agradezco

Atentamente



Daniela Alexandra Duque Reyes

JEFE PRESUPUESTO (E)

Copia: Dr. Carlos Merino

DIRECTOR FINANCIERO

EL MEMORANDO

Es aquel documento que se lo utiliza internamente en una empresa pública o privada, sirve para comunicar, información frente a hechos, felicitaciones, llamados de atención, es una redacción sencilla y breve.

Se los debe llevar en orden utilizando la siguiente tabla.

Ejemplo:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70

Puede utilizar una tabla así, para ir tachando cada número de memorando utilizado, de manera a obtener un orden.

PARTES DEL MEMORANDO

- ❖ Encabezado
- ❖ El nombre "MEMORANDO"
- ❖ Código
- ❖ Ciudad y Fecha
- ❖ Datos de destinatario
- ❖ De
- ❖ Asunto

- ❖ Texto
- ❖ Despedida
- ❖ Datos del remitente
- ❖ Anexos
- ❖ Datos del transcriptor
- ❖ Por último la firma de la persona que redacta el memo.

EJEMPLO:



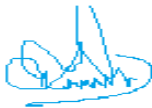
MEMORANDO N° 1

Código	001-Procuraduría General
Fecha	21 de Julio de 2013
De:	Liliana Yandum
Para:	Marco Andrés Rivadeneira
Asunto:	Proyectos eléctricos 2013

En atención a la Guía interna de comunicación, informo que existen 25 proyectos en la ciudad de Otavalo, 8 proyectos en Mira, y 4 proyectos en Chota, a razón de USD 17'000,00 para su realización, datos que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Por su atención, le agradezco.

Atentamente



Luis Santacruz Peralta
DIRECTOR PLANEAMIENTO ENOUT

Anexo: 30 hojas adjuntas

C. ch

E N O U T	MEMORANDO:	015
	DE:	Marco Estévez - DIRECTOR ENOUT
	PARA:	Magaly Recalde – JEFE NÓMINA
	ASUNTO:	Solicitud de pago de la bonificación por residencia
	FECHA:	Octubre 21 del 2013

Solicito de la manera más comedida proceder a la cancelación de la Bonificación por residencia, de los meses de agosto(pago parcial) y septiembre, según consta en la Acción de Personal, la misma que su fecha de inicio es del ocho de agosto del dos mil trece, además cabe mencionar que este valor no es cancelado en la remuneración mensual.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Por su atención, le agradezco.

Atentamente,

Ing. Marco Estévez
DIRECTOR ENOUT
 Anexo: Acción de Personal y Roles de pago

COOPERATIVA EMPLEADOS SAU-ENOUT

Cotacachi, 25 abril 2013

Oficio 79 CPS-ENOUT

Ingeniera

Thalía García

SOCIA CPS-ENOUT

Presente.-

De mi consideración:

La Cooperativa de Empleados y Trabajadores de la Empresa Enout, se presta a celebrar sus Bodas de Plata (25 años), por lo que ha organizado el "FESTIVAL MUSICAL DE LA CONFRATERNIDAD 2013" acto que se realizará el 01 octubre del presente en el Salón amarillo de la Empresa a partir de las 10H00.

En tal virtud conocedor de su excelente talento artístico musical, le solicito nos colabore en este importante evento con la intervención de tres canciones de su preferencia, su colaboración realzará el acto cultural y deleite de todos sus agremiados.

Esperando su colaboración le agradezco.

Atentamente



Lic. Amanda Hidalgo

PREIDENTA CPS-ENOUT

ACTA DE ENTREGA – RECEPCIÓN

Es un documento en el que se hace constancia de los bienes o servicios que se entregan y se reciben en el momento de los hechos, es muy importante realizarla ya que es una manera de realizar una constancia documental.

PARTES:

- ❖ Encabezado
- ❖ Lugar y Fecha
- ❖ Comparecientes
- ❖ Detalle de bienes o servicios
- ❖ Firmas



EJEMPLO:

ACTA DE ENTREGA – RECEPCIÓN

En la ciudad de Ibarra, a los 18 días del mes de agosto comparecen:

DR. MARIO MAFLA en representación de ENOUT, según el documento habilitante adjunto, y **SRA. MÓNICA RÍOS ANDRADE** en representación de la empresa PAPERMET CIA. LTDA, según el documento habilitante adjunto.

Quienes en cumplimiento del inciso final del Art. 03 de la Ley, suscriben la presente ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN de los siguientes bienes:

CANTIDAD	DETALLE
50	Perforadora Normal
3000	Carpetas de Cartulina kraft
700	Sobres de manila F6
800	Sobres de manila F4
1000	Papel Bond A4 75 GR
30	Tijeras pequeñas
50	Grapadoras Metálicas negras

Se deja constancia que los (bienes o servicios) que se reciben cumplen con las características técnicas señaladas en el catálogo compras, además, se recibe la Garantía Técnica correspondiente.

Por: ENOUT

Por: PAPERMET CIA. LTDA

Dr. Mario Mafla

Sra. Mónica Ríos Andrade

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE BIENES

En el Barrio San Ignacio de la ciudad de Ibarra, el día ocho de Junio del año dos mil doce, se realiza el ACTA ENTREGA RECEPCIÓN DE BIENES DEL BARRIO, entre el Sr. Segundo Páez, en calidad de Presidente saliente (Entrega) y al Ing. Juan Carlos Erazo, en calidad de Presidente entrante.

N	ACTIVOS	#	ESTADO
A	Sillas Plásticas blancas	63	Bueno
B	Sillas Rojas	6	Malo
C	Sillas Rojas	6	Bueno
D	Cocina Industrial tomate	1	Mala
E	Paila 65cm Diámetro con tapa de aluminio	1	Bueno
F	Ollas Pequeña 38 de diámetro orejera	1	Bueno
G	Olla Grande 65cm de diámetro orejera	1	Bueno
H	Tanque de Gas	1	Bueno
I	Tachos Café con tapa	2	Bueno
J	Tina Plástica Pequeña Azul	1	Bueno
K	Mesa Pequeñas de plástico	6	Bueno
L	Mesa Pequeñas de plástico	2	Malas
M	Floreros de aluminio	5	Bueno
N	Veladoras pequeñas	3	Bueno
O	Veladoras Grandes	3	Bueno
P	Escudo del Ecuador	1	Bueno
Q	Cuadro del Agua	1	Bueno
R	Cuadros Santos San José	1	Bueno
S	Cuadros Santo Virgen María	1	Bueno
T	Tanque de Gas Azul	1	Pendiente
U	Escritorio Con Vidrio	1	Bueno
V	Cortinas Moradas	2	Bueno
W	Cortinas Blancas	2	Bueno

X	Lámparas Fluorescentes	6	Bueno
Y	Focos	9	Bueno

Los bienes del Barrio San Ignacio son entregados y recibidos a entera satisfacción y firman en unidad de actos en dos ejemplares del mismo tenor los concurrentes a esta diligencia.



PRESIDENTE SALIENTE

Sr. Segundo Páez



PRESIDENTE ENTRANTE

Ing. Juan Carlos Erazo

ACTA DE PRÉSTAMO DE BIENES

En la ciudad de Ibarra, a los 8 días del mes de junio del 2014. Se procede a prestar el siguiente bien: Silla tipo gerente de cuero negro con brazos de madera CÓDIGO 141.0104.007.0039

Al Ing. Mireya Cobos Loyo, Cargo - Asistente Administrativo – ENOUT. El mismo que va a ser utilizado en el siguiente evento: Para desarrollo normal de las actividades en ENOUT.

Fecha de Préstamo - 8 de junio del 2014

Se compromete a devolver el equipo con fecha -----

Para constancia firman al pie de la presente los actuantes:

CUSTODIO

RESPONSABLE

PRESTADOR

Nota: Si bien es cierto que el bien está bajo mi custodia y responsabilidad al prestar el bien pasa a ser responsable el funcionario que firma el acta conmigo hasta que devuelva el bien en perfectas condiciones y que quede anulada y archivada la presente acta.

ACTA DE DEVOLUCIÓN

El Señor/a -----
-----devuelve el bien en perfecto estado de
funcionamiento.

Firma quién recibe el bien -----

Fecha de Devolución-----Firma el Custodio
Responsable-----

Con esta fecha queda anulado el préstamo del bien o equipo.

ACTA DE TRASLADO DEFINITIVO DE BIENES

En la ciudad de Ibarra, a los 4 días del mes de abril del 2013 se reúnen en la Oficina de ----- con la finalidad de proceder a elaborar la presente acta de traslado de bienes de la Dependencia -----a la Dependencia -----acto en el que intervienen los siguientes compañeros:----- quién entrega -----quién recibe.

DETALLE DEL BIEN O LOS BIENES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	ESTADO
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----

Para constancia de lo actuado firman al pie de la presente los actuantes en tres copias del mismo tenor una para cada funcionario y otra para Almacén Bodega.

CUSTODIO RECIBE CUSTODIO ENTREGA

Una copia del acta se entrega a la JEFATURA DE ALMACÉN BODEGA el día -----para que se proceda a registrar el traslado del

bien y se libere al primer custodio y se cargue al nuevo funcionario en el sistema de Bienes.

Recibe copia del documento en Bodega -----

Fecha -----

ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN POR DONACIÓN DE BIENES

En la ciudad de Ibarra, a los --- días del mes de ----- se reúnen en la Oficina de ----- con la finalidad de proceder a elaborar la presente acta de DONACION DE BIENES A la de la Dependencia ----- por parte de (nombre de los donadores, en caso de ser varios adjuntar la lista) ----- acto en el que intervienen los siguientes compañeros:----- quien entrega-----quien recibe.

Esto como requisito previo al egresamiento (o motivo de la donación)

DETALLE DEL BIEN O LOS BIENES

SERIE	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	ESTADO
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----

Para constancia de lo actuado firman al pie de la presente los actuantes en tres copias del mismo tenor una para cada funcionario y otra para Almacén Bodega.

CUSTODIO RECIBE CUSTODIO ENTREGA

Una copia del acta se entrega a la DIRECCION FINANCIERA para que se autorice a Almacén Bodega el ingreso de los bienes conjuntamente con el oficio de pedido de ingreso y la factura original de compra para que se proceda a registrar la donación y registro de custodios.

Además se deberá enviar al correo (laleja@hotmail.com) una foto del bien escaneada para subir al sistema.

Fecha -----

CIRCULAR INTERNA

Es un documento de información y comunicación interna que se la redacta en papel sin membrete y logotipo, en una empresa es de utilidad para dar a conocer actividades internas de la institución.

Partes:

- ❖ Título
- ❖ Número
- ❖ Lugar y Fecha
- ❖ Destinatario
- ❖ Asunto
- ❖ Texto
- ❖ Se debe redactar en orden de numeración.



CIRCULAR INTERNA No. 001

Cotacachi, 23 de junio de 2013

PARA FUNCIONARIOS DE ENOUT.

Asunto: Utilización del Uniforme institucional

Se recuerda a todos los funcionarios de ENOUT, que es obligación utilizar el uniforme de conformidad al siguiente detalle, el día Lunes uniforme gris, martes uniforme caqui, miércoles uniforme azul Marín, jueves uniforme gris y viernes cualquier ropa formal, se ruega respetar las indicaciones mientras permanezca en las instalaciones de la Empresa, la no observancia de esta obligación es causal de mala conducta y llamado de atención y posible sanción, llamo a su conciencia como un requisito indispensable para la excelente imagen de los funcionarios de la institución.

Sin otro particular,



Amelia Recalde Rosero

DIRECTORA DGTH

Cecilia N.

GERENCIA ENOUT

Enero, 24 del 2014
Circular N° 025 –GE

Señores:

Directores y Jefes Departamentales, Coordinadores de ENOUT.

De mi consideración:

Como parte del festejo por los 25 años y bodas de plata de nuestra querida cooperativa de empleados, se elaborará un informe de gestión 2013-2014.

Por esta razón, solicito comedidamente presente el día 15 del presente el informe de labores de su dependencia.

Este informe deberá ser elaborado en cuatro páginas y remitir en formato digital con fotografías adjuntas, y entregar en Secretaria de la Gerencia.

Atentamente



Ing. Diego Díaz Manosalvas

GERENTE

ENOUT
GERENCIA

Otavalo, 21 Marzo de 2013
Circular N° 42-G

Señores
Directores, Jefes, Analistas y Secretarias.

De mi consideración

Para su conocimiento y fines pertinentes, remito copia de Resolución N°. 32-2013, relacionado a la aprobación del proyecto Hidroeléctrico Paute en el País.

Cordialmente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Diego Díaz Manosalvas', is written over a light blue rectangular stamp.

Ing. Diego Díaz Manosalvas
GERENTE

Anexo: 1 Texto



CERTIFICACIÓN

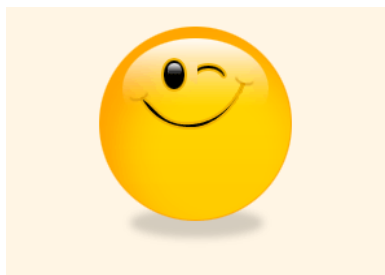
Es aquella gestión documental realizada para comunicar de forma solemne la constancia de alguna razón cierta o que existió, reserva la legalidad de los hechos o actos acontecidos.

No debe existir falsedad al realizar este tipo de documento porque podría ser sancionado, debe ser emitido por la autoridad, es decir a instancias de quien lo recibe.

Partes:

- ❖ Membrete
- ❖ Lugar y fecha
- ❖ Firma y sello

EJEMPLO:



BARRIO LOS LINOS
ACUERDO MINISTERIAL N° 001370 DEL 9 MARZO DE 1920
IBARRA - ECUADOR

Los Linos, 03 de agosto 2013

CERTIFICACIÓN

Para los fines pertinentes, certifico:

Que, el Sr. Luis Humberto Vásquez Cueva, fue ratificado de Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable del Barrio Los Linos en Asamblea General el 18 de Julio 2013, según consta en el registro de actas de asambleas realizadas, en tal virtud el mencionado señor ha venido desempeñándose como tal desde la fecha indicada hasta la actualidad.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad, para los fines consiguientes.

Atentamente:



Lic. Evelyn Tamayo Jaque
SECRETARIA BARRIO LINOS

COLEGIO TÉCNICO EL PRESENTE

Atuntaqui, 07 de agosto 2013

En mi calidad de **RECTOR-E** del “**COLEGIO TÉCNICO EL PRESENTE**” y a petición del señor Vascones Caranqui Lenin Fabricio con C.I 100394030-7.

CERTIFICADO

CERTIFICO QUE: Una vez entregado y revisado el Plan estratégico Institucional del Colegio y proyecto, el cual llena las expectativas de la institución para el mejor desenvolvimiento de nuestras actividades académicas – administrativas.

Lo que certifico en honor a la verdad para los fines legales consiguientes, pudiendo el interesado hacer uso del presente como estime conveniente.

Atentamente



Dr. Marco Rosero
RECTOR- E

CERTIFICADO

En calidad de Gerente de ENOUT procedo a:

CERTIFICAR

A QUIÉN CORRESPONDA:

Por este medio le informo que la Ing. Daniela Alejandra Zamora Reina, con Cl. 172342735-, se desempeña como Coordinadora Proyecto Grilly en ENOUT, desde hace un año desempeñando sus funciones a cabalidad.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad pudiendo la interesada hacer uso del presente.

Para constancia se firma en Ibarra a los once días del mes de marzo del 2013.

Atentamente



Ing. Aníbal Ríos Díaz
GERENTE

CERTIFICADO BANCARIO

Ibarra, 01 junio 2013

Señor (a)

AMPARITO ALEXANDRA MAFLA BOLAÑOS

Ciudad.

De nuestra consideración:

En atención a su requerimiento el Banco AA, certifica que el cliente: AMPARITO ALEXANDRA MAFLA BOLAÑOS, con cédula de identidad N° 1003929307 mantiene con la institución:

Cuentas Corrientes

Inversiones

Préstamos

Cartera

Comercio exterior

Este certificado es de carácter Confidencial y no constituye, de manera alguna, garantía del Banco AA, a favor del cliente y no será válido si existieren indicios de alteración.

Atentamente,

FIRMA AUTORIZADA

COLEGIO PEÑAFIEL VALDIVIEZO
A QUIÉN LE INTERESE

CERTIFICO

QUE: La Lic. LUISA JAQUELINE CEVALLOS RUEDA, Maestra en el “**COLEGIO PEÑAFIEL VALDIVIEZO**” especialidad de Secretariado, viene desempeñándose a partir del 02 enero 2000 hasta la actualidad, demostrando puntualidad, responsabilidad y capacidad en todas las tareas a ella recomendadas.

Faculto a la interesada, hacer uso del presente como lo estime conveniente.

Ibarra, 27 Agosto 2013.

PORQUE EL ESTUDIO ES EL ÉXITO EN LA VIDA



Dr. Eduardo Guerra León
RECTOR

Cintya.T

CERTIFICADO DE HONORABILIDAD

A petición personal de la señorita, LORENA ELIZABETH GORDILLO VÉLEZ, quién se presenta con la identificación número 172283045-5.

CERTIFICO

Mi conocimiento personal de la Srta. LORENA ELIZABETH GORDILLO VELEZ, a quien conozco desde hace varios años atrás, demostrando que es una persona honorable, confiable y quién ha respondido con responsabilidad en todas las tareas y comisiones que se le han asignado.

Ibarra, 01 de Febrero del 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lisandro Padilla Ruíz', is written over a light blue rectangular stamp.

Atentamente.

Dr. Lisandro Padilla Ruíz
JEFE CC.A

HOJA DE VIDA



NOMBRE: Juan Puebla
DIRECCIÓN: San Francisco

INFORMACIÓN PERSONAL

Lugar de nacimiento: Atuntaqui
Fecha de nacimiento: 22 de diciembre de 1980
Edad: 30 años
Nº de cédula de Identidad: 100239872-8
Nº carné Seguro Social: 12131
Estado Civil: Casado

INSTUCCIONES

Primaria: Escuela 28 de Septiembre
Secundaria: Colegio Teodoro Gómez De La Torre
Especial: UTN
Otros: Secap

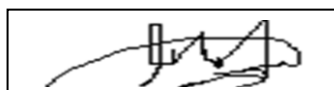
FORMACIÓN PROFESIONAL

Bachiller en Contabilidad
Ing. en Economía y finanzas
Auxiliar Técnico en Contabilidad

REFERENCIAS

Ing. Luis Montalvo 956-256

FIRMA



HOJA DE VIDA

NOMBRE: Gustavo Panchi
DIRECCIÓN: Redondel de la madre



INFORMACIÓN PERSONAL

Lugar de nacimiento: Ibarra
Fecha de nacimiento: 25 de abril de 1985
Edad: 25 años
Nº de cédula de Identidad: 100321587-5
Nº carné Seguro Social: 15548
Estado Civil: Soltero

INSTUCCIONES

Primaria: Escuela 28 de septiembre
Secundaria: Colegio 17 de Julio
Especial: U-T-E
Otros: Instituto Leal

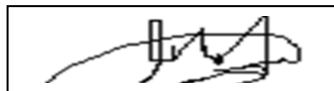
FORMACIÓN PROFESIONAL

Bachiller en Sociales
Ing. en Marketing

REFERENCIAS

Dra. Marta Yapú 062-954-987

FIRMA



GUÍAS DE COMUNICACIÓN

Este tipo de documento sirve para la alta autoridad, emitir sus respectivos tramites a diferentes dependencias, se la utiliza en instituciones grandes en donde existe varios departamentos y disponer según autorización de la máxima autoridad ejecutar su orden, este flujo de información disminuye el traspapeleo entre otros.

EMPRESA ENOUT				GERENCIA	
INGRESO DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO				02/01/2013	
N° GUIA	CLASE Oficio	N° COMUNICACIÓN	FEHA ORIGEN	FECHA RECEP	ANEXOS
025		05-AB	03/02/2013	04/02/2013	Hojas
DE: DARIO EMANUEL RODRIGUEZ TAPIA				GERENCIA	
ASUNTO: Estimado director nómina, N° relación a la Guía N° 020, informo a usted que se dispone de tres guardias de seguridad en la Central Eléctrica San Gabriel, lo cual solicita contrato inmediato.					
REVISADO: Amparito Anrango				04/02/2013	
ENVIADO A:			N° OFICIO	INICIALES	ARCHIVO
GESTION TALENTO HUMANO DIRECCIÓN FINANCIERA GERENCIA			GUIA 025	DG	DGTH
			GUIA 025	DG	DF
			GUIA 025	DG	G
OBSERVACIONES:					

EMPRESA ENOUT INGRESO DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO					
				GERENCIA 02/01/2013	
N° GUIA 1032	CLASE Oficio	N° COMUNICACIÓN S/N	FEHA ORIGEN 03/07/2013 3	FECHA RECEP 05/07/2013	ANEXOS Hojas
DE: PABLO RAFAEL MONTIEL JEFE ARCHIVO GENERAL					
ASUNTO: Le solicita autorice la comisión de servicios a la delegación que representará a Enout en los juegos nacionales a realizarse en el estadio nacional de Manta, del 23 al 30 de julio de 2013, adjunto nómina.					
REVISADO: Amparito Anrango 05/07/2013					
ENVIADO A:		N° OFICIO	INICIALES	ARCHIVO	FECHA
GESTION TALENTO HUMANO		GUIA 1032	DG	DGTH	05/07/2013
DIRECCIÓN FINANCIERA		GUIA 1032	DG	DF	05/07/2013
GERENCIA		GUIA 1032	DG	G	05/07/2013
OBSERVACIONES:					



COMUNICACIÓN EXTERNA TECNOLÓGICA MEDIOS DE RECEPCIÓN

EL FAX



Constituye aquel medio tecnológico electrónico creado para facilitar la entrega o recepción de documentos en los lugares más lejanos, a modo de un escáner, el fax realiza una copia del documento, y es enviado a un receptor indicando la hora de entrega y por ende el documento que por a o b razón no es posible entregarlo o recibirlo originalmente, para ello es necesario digitar el número telefónico y extensión de fax, dando prioridad a un sonido listo para su envío.

CORREO ELECTRÓNICO – EMAIL



Esta creado para permitir la comunicación mundial mediante un red de velocidad de datos, y obtener un flujo rápido de información.

Es el más utilizado junto con la web, y es muy similar con el correo tradicional, su ventaja también es el chat, llamado Messenger.

Pasos para crear un correo electrónico

- ❖ Ingresar a internet
- ❖ www.hotmail.com
- ❖ Crear una cuenta MSM
- ❖ Clic en aceptar
- ❖ Escribir la dirección de correo electrónico:
- ❖ Laleja1988@hotmail.com
- ❖ Compruebe la disponibilidad
- ❖ Introducir la contraseña (repetir dos veces)
- ❖ Cree las opciones para establecer la contraseña
- ❖ Responder y no olvidar las preguntas, ejemplo:
- ❖ Lugar de nacimiento de la madre
- ❖ Respuesta secreta Ejemplo: "Urcuqui"
- ❖ Digitar dirección de correo alternativo: Puede ser de un amigo o familiar.

Escriba la Información

- ❖ Nombre
- ❖ Apellidos
- ❖ Sexo
- ❖ Fecha de nacimiento
- ❖ Provincia
- ❖ Zona-horaria

Escriba los caracteres que mire en la imagen

- ❖ Caracteres: UMe87FwR
- ❖ Aceptar
- ❖ Continuar
- ❖ Por Ultimo de la Da la "**Bienvenida**"

ADJUNTAR UN ARCHIVO

Una vez obtenida la documentación realizar los siguientes pasos:

- ❖ Ingresar a su correo electrónico
- ❖ Clic en nuevo
- ❖ Escribir la dirección a quien desea enviar el e-mail
- ❖ Escribir el asunto
- ❖ Clic en adjuntar archivo
- ❖ Examinar
- ❖ Aceptar
- ❖ Buscar el lugar donde está guardado el documento a enviar
- ❖ Abrir
- ❖ Aceptar
- ❖ Esperar que cargue la información del documento a enviar.



OPCIONES DEL CORREO

Contiene el botón Enviar/ recibir.- Mediante este botón puede con un solo clic, enviar los correos pendientes y recibir correos nuevos.

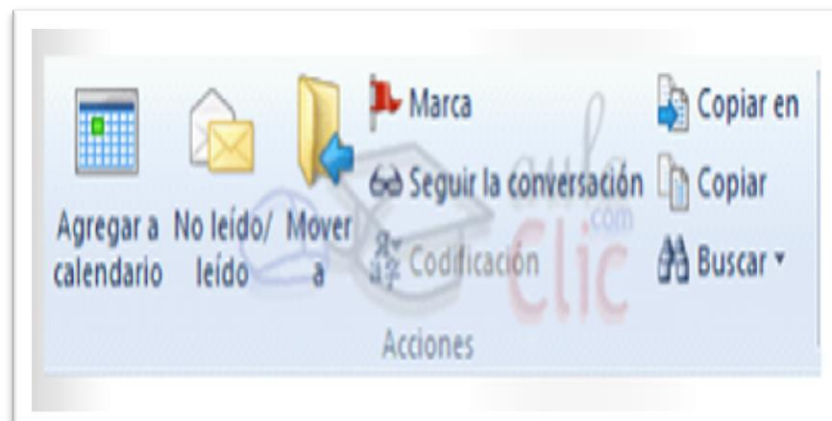
Eliminar.- Permite borrar un mensaje, lo enviara a la bandeja de elementos eliminados. Para vaciar esta carpeta pulsar con el botón derecho sobre ella y elegir la opción **Vaciar la carpeta “Elementos eliminados”**

Responder.- Crea un mensaje nuevo, indicando directamente como destinatario a aquel que hubiese enviado el mensaje que tiene



seleccionado.

Acciones.-Mover correos, marcarlos, copiarlos o buscar entre ellos.



ATENCIÓN AL CLIENTE

EL CLIENTE

El cliente constituye la persona más importante en cualquier sector del mercado, el cliente exige ser escuchado, comprendido y reconocido, para sentir que ha recibido un buen servicio. Únicamente a través de la calidad, podrán estar preparadas para satisfacer las exigencias e incluso superar las expectativas de los clientes.

La atención al cliente permitirá identificar y desarrollar habilidades comunicacionales tendientes a lograr una atención al cliente con excelencia, porque ofrecer un mejor servicio.

CALIDAD EN EL SERVICIO

La calidad es un factor imprescindible para la permanencia de una empresa, por tal razón es muy importante que los directivos y funcionarios conozcan acerca de las ventajas que produce trabajar desde la perspectiva de la calidad.

FACTORES CLAVES DE LAS ESPECTATIVAS DEL CLIENTE CON CALIDAD

- ❖ Comprensión de lo que el cliente desea
- ❖ Atención completa y exclusiva
- ❖ Atención inmediata
- ❖ Trato cortés
- ❖ Expresión de interés por el cliente
- ❖ Prontitud en la respuesta
- ❖ Eficiencia al prestar un servicio
- ❖ Explicación de procedimientos
- ❖ Expresión de placer al servir al cliente
- ❖ Expresión de agradecimiento

Según Kelly, Montgomery (2009) en su obra Servicios de Calidad, dice que: **“El cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente, recuerde que trabaja para sus clientes, el cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo, el cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios, usted no le hace ningún favor sirviéndole, es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones, no olvide que si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él”**(Pág. 9)

Se debe demostrar cordialidad en el trato hacia el cliente, no ser falso, y por supuesto resolver el problema del cliente, sino lo puede hacer usted busque a la persona quien le pueda ayudar, sin duda dar una atención total y recordar que **“El cliente es lo primero”**

TIPOS DE CLIENTES

Cliente impulsivo.- Es un cliente que cambia de opinión, es impaciente y superficial.



Cliente Indeciso.- Constituye un cliente tímido e inseguro de lo que desea.



Cliente Sabelotodo.- Un cliente que cree que todo lo sabe, es orgulloso y puede mostrarse agresivo.



Cliente Minucioso.- Es un cliente que sabe lo que busca, es concreto y conciso, a veces tajante y utiliza pocas palabras.



Cliente Polémico.- Es un cliente que provoca discusión pretende siempre llevar la razón.



Cliente Hablador.- Se denomina un cliente amistoso, hablador, sonriente, estese pendiente de él puede llegar hacer pesado.



Existe variedad de clientes pero siempre se debe recordar que:



LO QUE NO DEBE OLVIDAR

- ❖ Saludar
- ❖ Llame a los clientes por su nombre
- ❖ Sonría
- ❖ Sea cordial

“Antes de hablar piense lo que va a decir la lengua en muchos casos precede a la reflexión” Isocrates.

NORMAS DE CORTESÍA

- ❖ Diga siempre “Por favor y gracias”
- ❖ No grite, hable
- ❖ Aprenda amostrarse en desacuerdo de manera cortés
- ❖ Respete lo que no es suyo.

LA COMUNICACIÓN VERBAL

Se debe escuchar el 80%

Hablar el 20%.

Ya que con el oído se nace y la escucha se hace. Según la real academia de la lengua estos dos verbos no son sinónimos.

Oír: Es percibir con el oído los sonidos.

Escuchar: Prestar atención a lo que se oye.

VALORES

Lectura.....

EL CHANTAJE

Ser honesto no es fácil, aunque más difícil es ir por la vida arrastrando las consecuencias de nuestra falta de honestidad.

Un niño visitaba a sus abuelos en su finca. Ellos le habían dado una escopeta para que casara en el bosque, pero por mucho que el niño practicaba, nunca daba en el blanco.

Al fin, desanimado y cansado, caminaba hacia su casa para cenar, cuando de repente se encontró el pato favorito de su abuela, en un momento de impulso disparo y le dio directamente a la cabeza, el pato quedo muerto.

El niño se espantó, y por el pánico que tenía escondido el pato muerto en una pila de madera. Entonces, vio que su hermana Norma lo había visto todo y no dijo nada. Pero ese día, después del almuerzo, la abuela dijo: “Norma, vamos a lavar los platos”.

Norma respondió: “Abuela, Luis me dijo que él quería ayudarte en la cocina”. Entonces le susurro a su hermano: “¿Recuerdas el pato?”. Luis, sintiéndose chantajeado, lavo los platos.

Más tarde, el abuelo le pregunto a los niños si quería irse de pesca, y la abuela dijo: “Lo siento pero necesito que Norma se quede y me ayude a preparar la cena”.

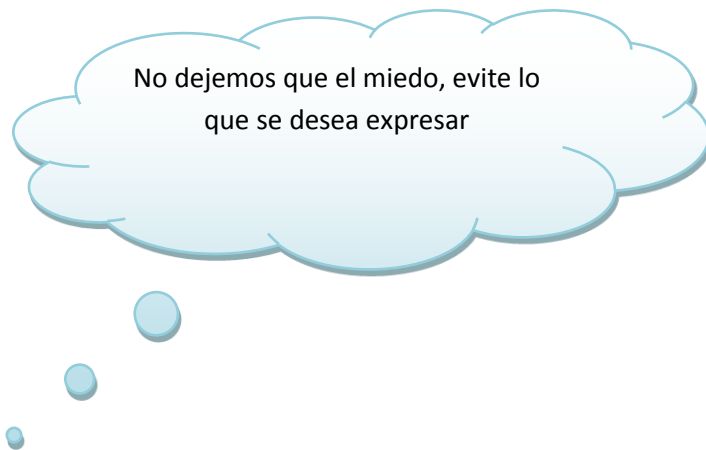
Norma solo sonrió y dijo: “Bueno, está bien, pero Luis me dijo que él te quería ayudar”. De nuevo le susurro al hermano: “¿Recuerdas el pato?”.

Así que Norma se fue a pescar y Luis se quedó ayudando en la casa. Después de varios días en que hacia los quehaceres de norma, no pudo aguantar más y fue a donde estaba su abuela y le confeso que él había matado al pato.

La abuela lo abrazo, y le dijo: “Mi amor, yo lo sabía. Yo estaba asomada en la ventana y lo vi todo. Tú mismo te hiciste esclavo de Norma por el miedo de confiarme tu problema. Yo te amo y te perdono, sólo esperaba que tu fueras honesto conmigo para liberarte del chantaje de Norma”

Según Rogelio Soto P. obra Valores por siempre pág.13

Aporte Autoras:



CONSIGUIENDO NUEVOS AMIGOS

Según Rogelio Soto, en la Obra Valores por Siempre y AMEX, Pág.- 30 dice:

“La sociabilidad es un canal de comunicación que puede ayudar a tener nuevos amigos, elegir a la persona adecuada para formar una nueva familia o comenzar una nueva empresa, en base al intercambio de gustos, aficiones e intereses que se comparten y dan como resultado una relación más trascendente”.

Algunas tácticas para la vivencia cotidiana:

1. Evitar dejarse llevar por la primera impresión que provoca el encuentro con las personas.
2. Respetar y evitar verdaderamente la forma de ser de los demás.
3. Cuidar que el lenguaje sea sencillo y natural
4. Procurar ser respetuoso en todo momento
5. Ser discretos y no tratar de conocer los pormenores e intimidades de las personas, sobre todo cuando no existe un mínimo de relación o confianza.
6. Reconocer que todo tiene su momento y lugar.

TIPOS DE VALORES

VALORES DE CONDUCTA

- ❖ Honestidad
- ❖ Solidaridad
- ❖ Fidelidad
- ❖ Sociabilidad
- ❖ Prudencia
- ❖ Autodominio

VALORES PARA ACCIONAR

- ❖ Objetividad
- ❖ Sacrificio
- ❖ Patriotismo
- ❖ Desprendimiento
- ❖ Magnanimidad

VALORES AFECTIVOS

- ❖ Optimismo
- ❖ Sobriedad
- ❖ Obediencia

VALORES VITALES

- ❖ Liderazgo
- ❖ Superación
- ❖ Autoestima
- ❖ Compromiso
- ❖ Laboriosidad
- ❖ Responsabilidad

VALORES SUPERIORES

- ❖ Libertad
- ❖ Comprensión
- ❖ Lealtad
- ❖ Perdón
- ❖ Perseverancia

Según Rogelio Soto P. Pag-141

VALORES

**Calidad
Responsabilidad
Motivación
Honestidad
Unidad
Creatividad
Equidad
Superación
Respeto
Justicia
Tolerancia
Cortesía**

Según Rogelio Soto P. Pag-141

TÉCNICAS DE ARCHIVO

DEFINICIÓN EN EL PROCESO DE ARCHIVO

Archivo pasivo.- Está constituido por documentos que se conservan por su valor histórico, administrativo.

Sistema de archivo Lateral.- Aquellos documentos que se apoyan uno de los lados y el título junto al lomo.

Pestaña.- Proyección que sobre sale de los bordes superiores de las guías.

Archivo semi-activo.- Constituido por documentos de uno o dos años atrás pero que son de consulta frecuente

Unidad.- Inserción que aparece escrita en la pestaña de la guía.

Pasos en trámites documentarios.- Decepcionar, clasificar, registrar, distribuir.

Sistema de archivo horizontal.- Los documentos se colocan uno sobre otro.

TIPO DE ARCHIVADORES

Archivador vertical de gavetas.- De 2 a 4 gavetas metálicos o de madera, con llave central para cerrar todas las gavetas y con carpeta colgante.

Archivador horizontal de madera.- Tiene forma de escritorio, utiliza carpetas colgantes, es de poca calidad.

Archivador vertical o folderama.- Mueble metálico utiliza carpetas con visibilidad vertical, viene diferentes tamaños y buena capacidad.

Estantería Abierta.- Puede ser metálicos o de madera, se utiliza para bibliotecas y archivos pasivos.

Archivador para forma de computador.- Mueble especial para colocar carpetas de forma continua.

TÉCNICAS DE ARCHIVO

Concepto

El proceso de deleccionar, ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente, además de protegerlos de pérdidas y deterioros.

Importancia

Representa la memoria de un negocio o conservación de los documentos, solo se guarda los documentos importantes.

FINALIDAD DE LAS REGLAS DE CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO

Un archivo no contiene valor si los documentos no pueden ser encontrados fácilmente, y con prontitud. Es por tanto necesario observar reglas fijas que permitan seleccionar y ordenar los títulos y de esta manera poder archivar todos los documentos adecuadamente.

CONSERVACIÓN

Archivo inactivo.- Guardado por varios años

Archivo Central.- Sótano, guardado de documentos de años atrás

Archivo Activo.- Documentos actuales

SISTEMA DE ARCHIVO

Sistema Alfanumérico.- Viene a ser la asociación de las letras desde la "A" hasta la "Z" ejemplo: Exa, Feldene

Sistema Numérico.- Viene a hacer la asociación de números se ubica por los primeros ejemplos:

Factura N° 155

Factura N° 156

Sistema Geográfico.- Se halla mediante el distrito, departamento, ciudad.

TRANFERENCIA Y ELIMINACIÓN DE ARCHIVOS

Los archivos periódicamente o continuamente deben ser revisados, para proceder a la transferencia o eliminación de archivos y conservar únicamente los que pueden ser necesarios a la empresa, este es el paso final en el ciclo de la vida de todo documento.

DOCUMENTOS VITALES

Incluyen documentos legales de constitución, títulos de propiedad, escrituras, estados financieros, entre otros.

DOCUMENTOS IMPORTANTES

Incluyen facturas, registro de ventas, registro de compras cotizaciones, registro de bancos, correspondencia como cartas enviadas y documentos relacionados al giro del negocio.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE CLASIFICACIÓN

Los principales procesos de archivar son:

Clasificar.- Se trata de decidir el nombre bajo el cual se archivará un documento, es establecer un orden riguroso atendiendo a un sistema o criterio definido.

Ordenar.- Separar los documentos en aquellos grupos que la clasificación ha señalado

Archivar.- Colocar los documentos en un lugar determinado

Según fuentes Innovación y cualificación Grupo Antakira

6.7. IMPACTOS

6.7.1. Análisis de Impactos

La propuesta genera alto impacto social, porque su ejecución propició cambios en el modelo de atención que brinda Emelnorte, en cuanto a la gestión documental interna y externa, en las diferentes jefaturas de la empresa, además contribuye a la optimización y mejora, logrando satisfacer las necesidades de secretarías, funcionarios y jefes departamentales.

Impacto Administrativo

La ejecución de una guía fue realizada para mejorar la gestión documental interna y externa, generando un alto impacto positivo, toda que a su vez se propicia un modelo de calidad en cuanto al manejo de documentos, constituyendo un flujo de información interna y externa, factor que incide en la calidad laboral, vitalizando procesos de gestión más claros y ágiles y a su vez reforzando la funcionalidad de redacción.

6.8. DIFUSIÓN

La presente guía de Gestión Documental ha sido difundida mediante un taller de capacitación exclusiva a secretarías, funcionarios, jefes, en coordinación con el Jefe de Talento Humano de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A., cabe recalcar que el contenido de la guía se lo realizó con la finalidad de beneficiar la gestión documental interna y externa de manera que fortalezca las falencias, en cada uno de los funcionarios y funcionarias, esta propuesta proporcionó además una eficiente labor y posteriormente este material se convirtió en una herramienta laboral de ayuda constante.

7. BIBLIOGRAFIA

LIBROS

1. ALARCON, Julio Cesar, "Talleres de Técnicas de Estudio y Aprendizaje. Ibarra –Ecuador.
2. ANTONIO PASQUALI, Comprender la Comunicación. Monte Avila Editores. Caracas, 1.979- Pág. 33- 63.
3. CASTELLS Oliván, Manuel (2000-2009), en su obra La trilogía La Era de la Información.
4. CASTELLS. M (2006)
5. CROVI Druetta, Delia (Coordinadora) 2004. En su obra Sociedad de la información y el conocimiento. Entre lo falaz y lo posible. UNAM y La Crujía Ediciones- Pág. 17 – 56.
6. DÍAZ BARRIGA Frida (2003). Cognición situada y estrategias para el aprendizaje
7. FEDERAL Standard 1037C y MIL-STD-188.
8. FERNANDEZ Sebastián y FUENTES [2008] entorno a 1985, debates entorno a los términos en cuestión- Pág. 10.
9. FRANK DANCE en su Teoría de la Comunicación Humana. Edit. Troquel, 1.973- Pág. 391-417.
10. JORDI LÓPEZ i Amat en su Dpto. de Historia de la Comunicación Social-2010- Pág. 4.
11. M DÍAZ PÉREZ – 2009 Robbins Stephen y Coulter Mary, en su libro: Administración, Octava Edición, de Pearson Educación de México, 2005- Pág.256.
12. PONJUÁN Dante, Propuesta de Bases para el diseño de un sistema de gestión estratégica de Información para la Dirección de energía renovable del Minbas-2004
13. STANTON, ETZEL Y WALKER, en el libro: «Fundamentos de Marketing», Decimocuarta Edición, 2007- Pág. 511.

LINCOGRAFÍA

1. (http://es.wikipedia.org/wiki/Manuel_Castells)
2. Sheth AP. Changing focus on interoperability in information systems: from system, syntax, structure to semantics. 1998. Disponible en: <http://lstdis.cs.uga.edu/library/download/S98-changing.pdf> [Consultado: 3 de agosto de 2009].
3. Barchini G, Álvarez M, Herrera S, Trejo M. El rol de las ontologías en los sistemas de información. Revista Ingeniería Informática 2007;14. Disponible en: <http://www.inf.udec.cl/revista/ediciones/edicion14/barchini.pdf>[Consultado: 22 de febrero de 2009].
4. <http://www.monografias.com/trabajos4/comunicteori/comunicteori.shtml#ixzz2MmVUIV55>
5. www.fz.uach.mx/data/.../Acetatos%20de%20la%20unidad%201-2.pp.
6. <http://www.editum.org/autor=-.html>
7. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001100006
8. http://es.wikipedia.org/wiki/Canal_de_comunicaci%C3%B3n
9. <http://www.cavsi.com/preguntasrespuestas/que-es-software/>
10. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_5_09/aci02509.htm

Anexos

Anexo 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS
EFECTOS

4. No permite entregar al usuario un servicio de calidad.

5. Desconocimiento del personal en el flujo de información externa e interna

2. El proceso se vuelve monótono y retrasa en la ejecución de la información.

3. Los funcionarios no realizan sus funciones de manera eficiente y rápida.

1. Deficiencia en la tramitación de documentos

PROBLEMA: Bajo rendimiento laboral en la documentación por falta de conocimiento para el manejo del flujo de información interna y externa en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A en el año 2012 – 2013.

4. Falta de capacitación al personal en atención al cliente y relaciones humanas.

5. Falta de gestión propicia en cuanto a redacción, para el flujo de información.

3. Desactualización de funcionarios en tecnología

2. Falta de motivación en la ejecución de actividades y redacción de documentos.

CAUSAS

1. Malos canales de comunicación interna y externa

<p>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</p> <p>¿Cuál es el manejo del flujo de información de la comunicación interna y externa de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. y como optimizarla a través de una propuesta comunicacional?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer cuál es el manejo del flujo de información de la comunicación interna y externa en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. y como mejorarla con la aplicación de estrategias comunicacionales.</p>
<p>PREGUNTAS DIRECTRICES</p> <p>¿Cuál es la situación actual del flujo de la información interna y externa en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.?</p> <p>¿Cuáles son las bases teóricas para el estudio del programa que se utiliza para el manejo del flujo de información interna y externa, con la finalidad de mejorar la comunicación?</p> <p>¿El diseño de la propuesta optimizará el manejo del flujo de información en la comunicación?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual del flujo de la información interna y externa en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. • Fundamentar teóricamente el estudio de gestión documental que se utiliza para el manejo del flujo de información interna y externa, con la finalidad de mejorar la comunicación. • Diseñar una propuesta alternativa que optimice el manejo del flujo de información en la comunicación. • Socializar la propuesta a los funcionarios de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A.

Anexo 3 - MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
FLUJO DE INFORMACIÓN	La integración de todas las áreas y sus funciones dentro de la empresa se facilita mediante la flexibilidad y rapidez de la información.	Tipos de Información	<ul style="list-style-type: none"> -Flujos documentales -Externa -Interna -Eficiente -Rápido -Transmitir -Intercambiar o Compartir
COMUNICACIÓN	La comunicación es un medio que ha permitido precisar lazos con las personas que rodean nuestro diario vivir, formándose como un recurso importante en las labores diarias	Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> -Redacción -Información interna y externa -Información calidad -Características -Sistemas gestión información -Canales comunicación -Guía gestión documental

Anexo 4 – Encuesta

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

Estimado Funcionario

Sírvase contestar de forma clara a las siguientes preguntas, mismas que serán de mucha utilidad para la investigación que se realizará.

Instrucciones

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X en el paréntesis que crea conveniente.

DATOS INFORMATIVOS:

INSTITUCIÓN.....

FECHA.....

1. **¿Cree usted que si existe un manejo de información eficiente en la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A?**

SIEMPRE ()

AVECES ()

NUNCA ()

2. **¿Usted cree que son adecuados los flujos documentales?**

MUY ADECUADO ()

ADECUADO ()

POCO ADECUADO ()

INADECUADO ()

3. **¿Cómo calificaría el flujo de información externo de la empresa?**

Excelente ()

- Muy Bueno ()
Bueno ()
Regular ()

4. ¿Cree usted que es necesario que la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A establezca mejoras para la rapidez en la comunicación externa e interna?

- MUY NECESARIO ()
POCO NECESARIO ()
NADA NECESARIO ()

5. ¿Cree usted que al trabajar con un material de sustento para el manejo oportuno, ayuda a que la información interna y externa sea intercambiada y compartida?

- MUCHO ()
POCO ()
MUY POCO ()
NADA ()

6. ¿Conoce usted sobre la gestión documental para el manejo del flujo de información de la comunicación externa e interna en la entidad en la que labora?

- MUCHO ()
POCO ()
NADA ()

7. ¿Señale en orden de importancia del 1 al 5 (5 el más alto) las siguientes formas de comunicación, indicando cuál es el más importante en el lugar en el que labora?

- Facebook ()
Correo electrónico ()

Twiter ()
Mundo virtual ()
Meseenger ()

8. ¿Considera que mediante una propuesta alternativa de apoyo para su conocimiento se puede mejorar la gestión documental?

MUCHO ()
POCO ()
NADA ()

9. ¿Considera muy importante una guía laboral que detalle minuciosamente estrategias del manejo de información interna y externa?

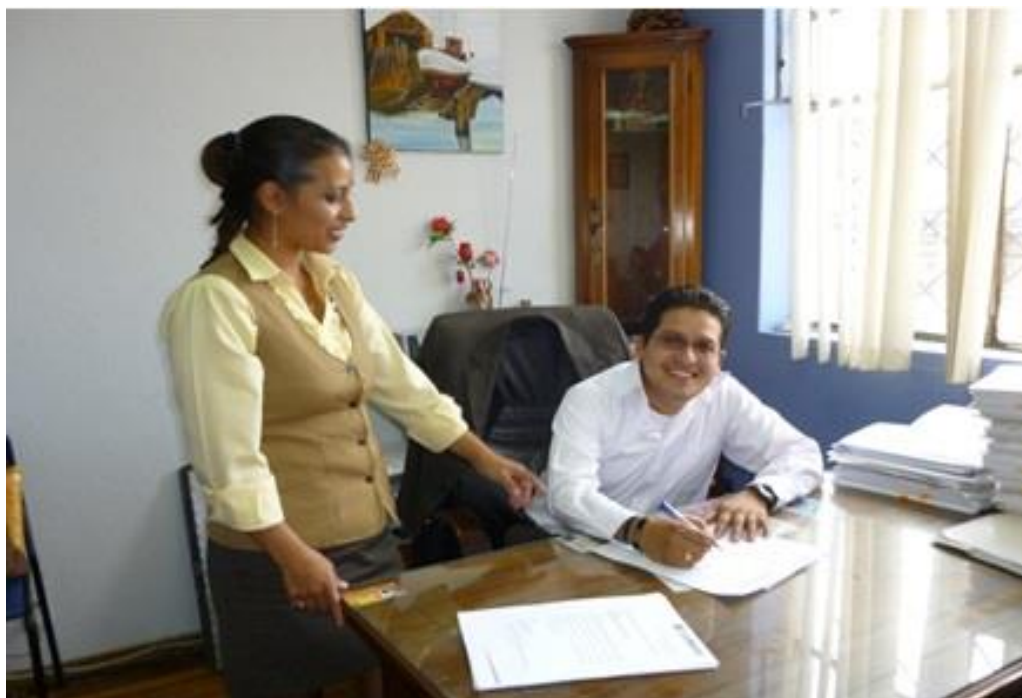
MUY IMPORTANTE ()
POCO IMPORTANTE ()
NADA IMPORTANTE ()

10. ¿Considera usted que la implementación de una propuesta laboral de apoyo para su conocimiento para el manejo del flujo de información tendría aceptación en los funcionarios?

TOTALMENTE ()
PARCIALMENTE ()
POCO ()
NADA ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fotografías





LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE EMELNORTE S.A.

CERTIFICA:

Que, la Sra. Amparo Elizabeth Anrango Mafía y la Srta. Gladys Alexandra Recalde Bolaños, han realizado las encuestas respectivas a los diferentes funcionarios y funcionarias de la Institución, referente al tema "MANEJO DEL FLUJO DE INFORMACIÓN EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE S.A. AÑO 2013 - PROPUESTA ALTERNATIVA".

Autorizo a las interesadas para que hagan uso de este certificado como lo estimen conveniente.

Atentamente,



ASESOR ADMINISTRATIVO DE EMELNORTE S.A.



Ibarra, 07 de junio de 2013.

En calidad de Asesor Administrativo de Emelnorte S.A. procedo a:

CERTIFICAR

Que, la Sra. Amparo Elizabeth Anrango Mafla y Srta. Gladys Alexandra Recalde Bolaños, el 28 de junio del 2013, difundieron la propuesta referente al Trabajo de Grado **"MANEJO DEL FLUJO DE INFORMACIÓN EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE S.A. AÑO 2013 - PROPUESTA ALTERNATIVA"**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad pudiendo las interesadas hacer uso del presente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Patricio Echeverria".

Ab. Patricio Echeverria



ASESOR ADMINISTRATIVO EMELNORTE S.A.

Ibarra, 10 de julio de 2013



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100261502-7		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Anrango Mafla Amparo Elizabeth		
DIRECCIÓN:	Cantón Ibarra, Calle Quito 11-52 y Zamora		
EMAIL:	Amparito 170811@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062-545-434	TELÉFONO O MÓVIL:	0999608662

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“MANEJO DEL FLUJO DE INFORMACIÓN EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE S.A. AÑO 2013 - PROPUESTA ALTERNATIVA”
AUTOR (ES):	Anrango Amparo y Gladys Recalde
FECHA: AAAAMMDD	2014 – Enero - 02
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Julio Alarcón Rivadeneira

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Anrango Mafía Amparo Elizabeth**, con cédula de identidad Nro. **100261502-7**, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, al 02 día del mes de Enero del 2014

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: **Anrango Mafía Amparo**

C.C.: **100261502-7**

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

Nombre: **ING. BETTY CHÁVEZ**

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, **Anrango Mafla Amparo Elizabeth**, con cédula de identidad Nro. **100261502-7** manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“MANEJO DEL FLUJO DE INFORMACIÓN EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE S.A. AÑO 2013 - PROPUESTA ALTERNATIVA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: **Anrango Mafla Amparo Elizabeth**

Cédula: **100261502-7**

Ibarra, al 02 día del mes de Enero del 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100286176-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Recalde Bolaños Gladys Alexandra		
DIRECCIÓN:	Urcuqui - Guzmán y Gonzales Suarez		
EMAIL:	lalejarecalde@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2 939-314	TELÉFONO MÓVIL:	0983893421

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"MANEJO DEL FLUJO DE INFORMACIÓN EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE S.A. AÑO 2013 - PROPUESTA ALTERNATIVA"
AUTOR (ES):	Anrango Amparo y Gladys Recalde
FECHA: AAAAMMDD	2014 – Enero - 02
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Julio Alarcón Rivadeneira

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD


Yo, **Recalde Bolaños Gladys Alexandra**, con cédula de identidad Nro. **100286176-1**, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

4. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, al 02 día del mes de Enero del 2014

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: **Recalde Bolaños Gladys Alexandra**
C.C.: **100286176-1**

ACEPTACIÓN:

(Firma) 
Nombre: **ING. BETTY CHÁVEZ**

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, **Recalde Bolaños Gladys Alexandra**, con cédula de identidad Nro. **100286176-1** manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“MANEJO DEL FLUJO DE INFORMACIÓN EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE S.A. AÑO 2013 - PROPUESTA ALTERNATIVA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....
Nombre: Recalde Bolaños Gladys Alexandra
C.C: 100286176-1

Ibarra, al 02 día del mes de Enero del 2014