



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

**“LA INCIDENCIA DEL LENGUAJE EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA
EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN
ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI, PROPUESTA ALTERNATIVA”**

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

Chamorro Enríquez Tatiana Estefanía

DIRECTORA:


Msc. Cisneros Gladys

Ibarra, 2015

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Directora del Trabajo de Grado con el siguiente tema: **"LA INCIDENCIA DEL LENGUAJE EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI. PROPUESTA ALTERNATIVA"**. Trabajo realizado por la señora egresada, Chamorro Enríquez Tatiana Estefanía, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testiga presencial y corresponsable Director del desarrollo del presente trabajo de grado de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado.


Msc. Gladys Cisneros

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Solo los seres inspirados por DIOS, pueden guiar y dar lo mejor de sí al prójimo.

Dedico este trabajo a mis padres, porque creyeron en mí y me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera.

De manera especial a mí esposo Wilmer Meneses y mi hijo Said también a mis hermanos: Maribel, Andrés, Anita y Manolo por su comprensión y apoyo incondicional.

TATIANA

AGRADECIMIENTO

Gratitud especial a quienes me apoyan en forma desinteresada para alcanzar una meta más en mi vida profesional; por su comprensión y el tiempo brindado para conseguir mi objetivo en la carrera.

A los docentes de la Escuela de Secretariado de la Universidad Técnica del Norte por su motivación, orientación y sabias enseñanzas, de manera especial a mi directora la Msc. Gladys Cisneros.

Al Doctor Galo Álvarez por aconsejarme y dirigirme de la mejor manera en la consecución de este magno logro, por ser el coordinador de la carrera.

TATIANA

ÍNDICE

Contenido	
TEMA:.....	i
ACEPTACIÓN DELA DIRECTORA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Formulación del problema	3
1.4 Delimitación del problema	3
1.5 OBJETIVOS	4
1.6 Justificación	4
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	7
2.1.2 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA	8
2.1.3 FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA.....	10
2.1.4 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA.....	12
2.1.5 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.....	13
2.2 Posicionamiento teórico personal.....	23
2.3 Glosario de términos	24
2.4 Interrogantes de Investigación	25
2.5 Matriz Categorical	27
CAPÍTULO III.....	28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.1 Tipos de Investigación.....	28
3.2 Métodos.....	29

3.3 Técnicas e Instrumentos	30
3.4 Población.....	30
3.5. Muestra: (Calcular si la población es superior a 100).....	31
CAPÍTULO IV.....	32
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	32
CAPÍTULO V.....	42
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
5.1 CONCLUSIONES.....	42
5.2 RECOMENDACIONES	43
CAPÍTULO VI.....	44
PROPUESTA ALTERNATIVA	44
6.1 Tema.	44
6.2 Justificación e importancia	44
6.3 Fundamentación de la Propuesta.....	46
6.4 OBJETIVOS	50
6.5 Ubicación sectorial y física.....	51
6.6 Desarrollo de la propuesta.....	51
6.7. Impactos.....	89
6.8 Difusión	89
6.9 Bibliografía	90

ÍNDICE DE TABLAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1.....	32
Tabla 2.....	33
Tabla 3.....	34
Tabla 4.....	35
Tabla 5.....	36
Tabla 6.....	37
Tabla 7.....	38
Tabla 8.....	39
Tabla 9.....	40
Tabla 10.....	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Gráfico 1.....	32
Gráfico 2.....	33
Gráfico 3.....	34
Gráfico 4.....	35
Gráfico 5.....	36
Gráfico 6.....	37
Gráfico 7.....	38
Gráfico 8.....	39
Gráfico 9.....	40
Gráfico 10.....	41

RESUMEN

La Incidencia del Lenguaje en la Comunicación Efectiva en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Propuesta Alternativa” se define como una forma de expresión, congruente, consciente, clara, directa y equilibrada con la finalidad de comunicar ideas y pensamientos a las personas sin agredir al interlocutor. El trabajo de grado fue realizado con la colaboración de las autoridades, funcionarios de la institución teniendo en cuenta la importancia de la comunicación efectiva en su ambiente laboral. La investigación se fundamenta en las teorías filosófica: permite estudiar al ser humano en la sociedad; tecnológica: porque a través de ella se sabe de nuevas máquinas y su funcionamiento para el desarrollo eficiente en cada uno de los lugares de trabajo; socio crítica: origina los cambios de la sociedad y los individuos; axiológica: estudia los valores morales que se aprende desde cada uno de los hogares para saber comportarse ante las demás personas con la educación correcta. Los trabajadores deben aprender a manejar técnicas de comunicación efectiva para que adquieran la habilidad de expresar oportunamente, con respeto y sinceridad sus puntos de vista sobre las condiciones de seguridad en el trabajo, de tal forma que tengan una participación efectiva en la mejora de dicha realidad, la cual permitirá saber cómo comunicarse de forma amable entre los diferentes departamentos porque es necesario que tenga un ambiente comunicativo desde las oficinas para luego al momento de comunicarse con los usuarios sea la correcta y el mensaje claro para quien lo escucha. La Guía tiene como objetivo evitar conflictos internos malos entendidos comunicaciones oscuras reducir los trámites para los usuarios en estas dependencias, y dar una atención y servicio de calidad a los usuarios de todos los sectores que se relacionan con el municipio, consiguiendo mejorar el prestigio con la comunicación efectiva. Recomendar el uso de la guía como una práctica de desarrollo personal y colectivo de la institución.

ABSTRACT

The impact of effective communication in the Autonomous Decentralized Government in the town of Espejo, province of Carchi. This alternative proposal is defined as a form of expression that is congruent, conscious, clear, direct, and balanced with the result of communicating ideas and thoughts to the people without seeming to attack. The degree work was done in collaboration with authorities and officials of the institution taking into account the importance of effective communication in the work environment. The investigation was founded in: philosophical theories, permitting the human being to be studied within society, technology because through this one can know of new machines and their functions to efficiently develop in every area of work, social critique, which originates the changes of society and individuals, axiologic, which studies moral values that are learned from each household in order to know how to properly behave in front of other people. Workers should learn to use effective communication techniques to acquire the ability to timely express, with respect and sincerity, their points of view of the safety conditions at work, so they can have an active role in the improvement of the said reality. This allows for a friendly form of communication between different departments because it is necessary to have a communicative environment from the offices until the moment of communication with the clients so that the message is correct and clear. The guide's objective is to avoid internal conflicts, misunderstandings, and obscure communications to reduce red tape for the clients and to give attention to quality service to the users from all sectors in the township, working to improve its reputation with effective communication. It is recommended to use the guide as a for personal and collective development within the institution.

INTRODUCCIÓN

La investigación trata sobre **“LA INCIDENCIA DEL LENGUAJE EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI, PROPUESTA ALTERNATIVA”**, está diseñado de acuerdo al esquema que exige la Universidad Técnica del Norte de la siguiente manera:

PRIMER CAPÍTULO.- Detalla el problema y sus antecedentes, la factibilidad, la delimitación tanto espacial como temporal y sus unidades de observación, objetivos generales, específicos y la justificación.

SEGUNDO CAPÍTULO.- Todo lo que se refiere Al Marco Teórico, siendo la base fundamental de la investigación con su parte teórico – científica.

TERCER CAPÍTULO.- Se refiere a la metodología de la investigación que se caracteriza por tratar temas como las modalidades de investigación, tipos de investigación, procedimientos, población y muestra.

CUARTO CAPÍTULO.- En este capítulo se encuentra el análisis e interpretación de las encuestas aplicada a las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.

QUINTO CAPÍTULO.- Se refiere a las conclusiones mismas que se hacen de acuerdo a las encuestas, recomendaciones fueron en base a las conclusiones, como también al marco teórico, posibles soluciones del problema investigado.

SEXTO CAPÍTULO.- Se refiere a la propuesta que consiste de una guía de comunicación efectiva resaltando el trabajo en equipo, el liderazgo, las normas de cortesía, las funciones del lenguaje que son importante en la comunicación social porque el hombre es un ser social

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

Los seres humanos a través de los tiempos han buscado los medios, las formas, los estilos y las técnicas para mejorar la comunicación social, empresarial y comercial. Dando lugar a que muchos estudiosos en este campo provean de herramientas comunicativas, para que el mensaje llegue en forma rápida y directa al destinatario, quien podrá a su vez dar una respuesta objetiva al comprender lo que se solicitan.

Todavía en las instituciones públicas y privadas existe una deficiencia en este tema, muchas personas desconocen la magia del lenguaje oral en su propiedad lingüística, donde intervienen muchos elementos indispensables para cerrar el círculo comunicativo; ejemplo cuando llegan comunicaciones del extranjero y no se conocen ese idioma, eso pasa diariamente cuando se asume los roles del factor comunicativo como: ser un buen receptor o un buen emisor.

Igualmente, las personas se han limitado a ser muy repetitiva en sus documentos, se repiten las mismas frases de cortesía o inicio en solicitudes, oficios u otros documentos. Esto hace pensar cuál es el papel como funcionarios públicos, no es una persona cualquiera, se debe preparar al personal para brindar un servicio de calidad a los clientes.

El presente trabajo de investigación pretende dar pautas, recomendaciones, para que las personas que trabajan en dependencias públicas desarrollen nuevas destrezas en la comunicación efectiva, al final los ganadores serán todos con un servicio de calidad, calidez y armonía.

1.2 Planteamiento del problema

Los problemas que se suscitan en el Gobierno Cantonal, por no tener conocimiento sobre el uso de la comunicación efectiva son notorios en la actualidad, algunos funcionarios mantienen una postura de años anteriores, por lo tanto la relación entre ellos no es cordial, cálida. Se mantiene una realidad del jefe en la parte superior y el cliente en la parte inferior.

Esto se debe al desconocimiento de que hoy existe la comunicación efectiva entre funcionarios públicos, provocando que se siga tratando incorrectamente a las personas que acuden a realizar sus trámites en el Municipio, las cuales merecen respeto tanto de tiempo, espacio y de género.

El vocabulario usado entre los funcionarios es incorrecto, por ejemplo tratarlos por los apodos, que implica mofarse de quien se supone es su amigo, amiga o compañera de trabajo, muchas veces estas palabras causan agresividad a quienes van dirigidas y reaccionan con agresividad.

La frase de cortesía ya se ha perdido entre instituciones locales y del Estado, manteniendo un clima laboral a la defensiva; incluso se llega al extremo de contestar las comunicaciones según quienes las envíe, con lo

que se pierde minutos, horas valiosas en proyectos que van en beneficio de la colectividad.

La comunicación tiene algunas técnicas, pero muchos oficinistas desconocen de su existencia, provocando que la documentación que manejan tenga creatividad en el fondo y la forma.

Ahora con el uso de las Tics, hay personas que no las utilizan de manera correcta evitan de cualquier manera enviar mensajes por internet.

1.3 Formulación del problema

¿Inadecuada Comunicación entre los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo Provincia del Carchi?

1.4 Delimitación del problema

1.4.1 Unidades de Observaciones

- Autoridades
- Funcionarios
- Usuarios

1.4.2 Delimitación Espacial

El Gobierno Cantonal se encuentra ubicado en la ciudad de El Ángel, Cantón Espejo.

1.4.3 Delimitación Temporal

El trabajo investigativo se realizó en el primer semestre del año 2014.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar la incidencia del lenguaje en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar un marco teórico que permita conocer conceptualmente la importancia que cumple la comunicación efectiva en las autoridades, funcionarios y usuarios.
- Diagnosticar la causa que origina la deficiente comunicación.
- Elaborar una guía sobre técnicas de cómo hacer una comunicación efectiva.
- Socializar por medio de la entrega de la guía de comunicación a las autoridades del municipio.

1.6 Justificación

A través de esta investigación se busca diseñar e implementar técnicas de la comunicación efectiva, que fortalezcan el mensaje entre el emisor y receptor, facilitando elementos que sirvan de manera segura,

que involucren al servidor público y usuarios. En el mundo actual, existe autonomía y el desarrollo de habilidades de pensamiento superior, consecuentes con el modelo holístico de la institución, se debe optimizar los procesos de diálogos y abrir los espacios para habilitar programas sobre comunicación efectiva.

El lenguaje es parte de la sociedad (no algo exterior a ella) es un proceso social que permite hablar, escuchar, leer y escribir. Las prácticas lingüísticas están determinadas generalmente por normas, convenciones, relaciones sociales, que tiene efectos en la sociedad y contribuyen a producir, mantener y/o cambiar el orden social, que permite representar al lenguaje como recurso, conjunto de opciones para construir significados, a través de su estructura que se presenta como elecciones que realizan los hablantes dentro de las opciones del sistema, en contextos particulares para construir argumentos.

“Lo cortés no quita lo valiente” reza una frase de Julián Mirás, que quiere decir: saludar no distingue ni color ni raza de las personas, por lo tanto se debe saludar siempre con respeto y hacia las demás personas.

Tiene el objetivo fundamental de motivar y crear una nueva conciencia, en la gente que trabaja en las oficinas, porque de ello depende el orden, la calidez, la calidad del servicio que brinda una institución pública frente a la sociedad.

Factibilidad

Fue factible realizar la investigación en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo provincia del Carchi, por la

investigadora además se contó con las facilidades así como la confianza de parte de quienes conforman la Institución, las autoridades y funcionarios.

En el aspecto económico fue porque todos los gastos que fueron por cuenta de la investigadora de acuerdo a las necesidades que se requirieron.

Se utilizaron muchas fuentes de información para la investigación en lo que es comunicación, valores, psicología, que llevó a la comprensión absoluta del tema, a través de libros, revistas ,archivos en Internet los cuales ayudaron a esclarecer inquietudes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

TEORÍA HUMANISTA

La teoría humanista tiene por objeto estudiar al hombre de forma integral: su historia, cultura, pensamiento, sus comportamientos y actividades.

El objetivo es el desarrollo personal de cada una de las personas que desempeñan sus funciones desde un auto concepto es la creencia de la propia sobre sí mismo.

También en otro de los aspectos la función del lenguaje que domina en los textos humanísticos es la referencial o representativa por la búsqueda de la objetividad. A su vez son textos marcados por la presencia de un cierto tono personal, por lo que puede hallarse la función expresiva y estos textos están dotados de una cierta subjetividad objetiva.

Las estrategias de la teoría humanista son:

Estrategia enseñanza es la que permite que los métodos, procedimientos y recursos se planifiquen con las necesidades de la

sociedad. Motivando un ambiente el interés de los trabajadores de su comportamiento.

Estrategia Aprendizaje es aprender, recordar usando la información para crear conocimiento, requiere de habilidades para solucionar problemas en el trabajo.

Estrategia lectora comprende una necesidad de leer de una manera comprensiva y comunicativa con las demás personas.

La personalidad madura y equilibrada es el resultado del proceso de autorrealización, es decir del proceso de convertirse en persona. Esto supone cultivarse, crecer y madurar en armonía. Luego, aunque pueda parecer un proyecto a largo plazo, no es así, significa saber vivir el presente.

La evaluación, permitirá usar criterios de cada individuo a validar las condiciones de aprendizaje y crecimiento de una actividad.

2.1.2 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN

La Comunicación es la capacidad que tienen los seres vivos de relacionarse con otros intercambiando información, con el objeto de estudiarlos comportamientos comunicativos, interesada en saber si los individuos se comunican con la sociedad, con su entorno, desde el lenguaje científico porque se refiere a seres relacionados entre sí y

capaces de expresar procesos y situaciones interiores, de dar a conocer circunstancias y su comportamiento específico.

Se puede decir que el lenguaje es sólo un medio más, con la comunicación, en su totalidad es consecuencia de que es el más apto para la transmisión de ideas, cuando se hablamos de códigos verbales como orales y escritos, existen otros como los gestos, los movimientos de la cara y el cuerpo, los dados por la forma y el color (por ejemplo las señales de tránsito) o la música (en donde hay reglas que marcan una estructura). Naturalmente, los códigos no verbales, al igual que el lenguaje, varían de acuerdo a las diferentes culturas.

El objetivo es la interrelación entre emisor y receptor para transmitir un mensaje correcto hacia los demás al comunicarse.

Las estrategias de la comunicación son las acciones que se deben programar y planificar en ciertos intereses, son las necesidades del espacio de interrelación humana en una variedad de tiempo.

Las Estrategias de la teoría de la comunicación son:

Estrategia táctica: específica destinada a dejar de lado al oponente o competidor.

Estrategia como pautas, es cualquier conjunto de acciones o comportamiento, sea deliberado o no.

Estrategia como un plan no es suficiente, debe ser coherente con el comportamiento.

Estrategia como perspectiva: consiste, no en elegir una posición, sino en arraigar compromisos en las formas de actuar o responder.

2.1.3 FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA

TEORÍA DE INSTRUMENTACIÓN

La instrumentalización sostiene que la tecnología debe ser analizada en los niveles como: el nivel de nuestra original relación funcional con la realidad y el nivel del diseño y la implementación, que puedan ser movilizado en mecanismos y sistemas mediante la descontextualización del objeto de estudio de la experiencia y la reducción de los mismos a sus propiedades usables de cada una de las máquinas que son utilizadas en el ámbito laboral.

El objetivo es proponer alternativas de solución en su trabajo diario óptimas en tiempo, recursos, seguridad y cuidando el medio ambiente, para mejorar la calidad de vida generando bienes y servicios, aprovechando los descubrimientos científicos en todos los campos del saber humano.

Se utilizan además los recursos técnicos para comunicarse en cada uno de los trabajos como:

Computadoras, resolución de casos con apoyo de materiales educativos, videoconferencias en vivos vía satélite, proyectores, vídeos e internet.

El enfoque instrumental de la tecnología, es el factor fundamental del desarrollo tecnológico, sería la difusión de innovación, es la fuerza del cambio, y serían las máquinas las que deciden sobre la organización de cualquier institución pública o privada.

Las sociedades modernas son únicas en la de los seres humanos, para sujetarlos a la acción técnica lo que llamamos gerenciamiento- y en la prolongación teórica del gesto básico de la des-mundanización en disciplinas técnicas que se convierten en las bases de redes complejas a la economía, las artes, en fin las demostraciones humanas que conforman una forma de vida a la cual pertenece la tecnología.

La tecnología instrumentalista entonces, seguirá su trayectoria acumulada hacia la evolución irrefrenable, los factores exógenos como los consumidores finales, la economía, política, cultura y sociedad serán poco relevantes para la propia tecnología que seguirá su rumbo, sin tomar en cuenta las consecuencias futuras propias de su desarrollo.

Tal vez si los hombres fueran convertidos en máquinas o artefactos tecnológicos, como ya se mencionó, la teoría instrumentalista tendría menos problemas argumentativos, ya que, la norma de medición quedaría reducida a la utilidad y eficacia de los aparatos en pleno funcionamiento.

Desde esta perspectiva se encuentra descontextualizada de las corrientes humanísticas, en otros términos, el discurso instrumentalista considera a la técnica como un factor fuera de las consideraciones valorativas, morales, ambientalistas que preocupan al ser humano y no es factor de cambio o de impacto para las relaciones sociales, como principio causal, sino por añadidura de otros factores externos que el propio ser humano otorga a la tecnología.

La evaluación para mejorar el proceso de la enseñanza y del aprendizaje, en los individuos en la sociedad es que se pueda utilizar la computadora, de una manera correcta para comunicarnos, teniendo los mejores resultados del desempeño laboral.

2.1.4 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

TEORÍA SOCIO CRÍTICA

La sociedad en la actualidad se caracteriza por las transformaciones de la acción comunicativa de los aspectos económicos, sociopolíticos, tecnológicos, cambios que impactan en la vida de los individuos.

Se dedica al estudio de la sociedad humana, entendida como el conjunto de individuos que viven agrupados en diversos tipos de asociaciones, colectividades e instituciones.

La sociedad es el sistema social del mundo en el hombre, lo social no está construido a imagen y semejanza del hombre, sino que es el resultado de una coacción práctico evolutivo. El sistema sólo puede reconstruirse en términos de un dinamismo preestablecido mediante

procesos de acumulación evolutiva. Lo social y el ser humano son entidades autónomas.

El desarrollo del lenguaje es un aspecto muy importante dentro del crecimiento integral de las personas que le permite integrarse a la vida, porque por medio de su uso aprende a manejar todos los conceptos sociales que de una u otra forma intervienen en su comportamiento.

La mayor importancia se da a la capacidad innata de aprender el lenguaje que al proceso de sociabilización del hombre, está primero porque es el espejo del alma humana y en segunda medida se emplea como un medio de comunicación, es decir, se puede hacer cualquier clase de escritos (cartas, monólogos) sin ninguna intención comunicativa

La combinación de los principios de la elección racional individual con una concepción sociológica de la acción colectiva, permiten actuar de una manera nueva y audaz. El resultado es un hito en la teoría sociológica, capaz de describir tanto la estabilidad como el cambio en los sistemas sociales.

2.1.5 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

TEORÍA DE LOS VALORES

Axiología sistema formal para identificar y medir los valores. Desde el objeto de estudiar los valores del hombre con su comportamiento con las demás personas de su personalidad, sus percepciones y decisiones de sí mismo.

Los valores son la forma más simple puede entenderse por la apreciación positiva que se hace de las cosas, ideas o personas en relación con la propia cultura.

El respeto, responsabilidad, honestidad, solidaridad, compañerismo, son los que siempre están con nosotros desde cada uno de los hogares como en nuestro trabajo que son eje principales para podernos comunicar con los demás.

El valor es captado sentimentalmente. No se percibe el valor (la bondad, la amistad, la generosidad, la belleza...) por la vía de un silogismo deductivo, sino de una manera inmediata en la que la capacidad de sentir de la persona se ve afectada.

El percibir sentimental no está unido exteriormente al objeto, ni aun de modo inmediato a través de una representación o de un signo, como si el objeto fuera signo de algo más profundo. Se captan inmediatamente los valores por medio de las vivencias emocionales de preferir y postergar como personas de tener sentimiento a los demás.

2.1.6 Para Wiemann O. Mary (2011) en su obra La Comunicación en las Relaciones Interpersonales dice:

“La comunicación no tan sólo es interpersonal, de persona a persona, sino que también nos enfrentaremos a comunicación intergrupal, organizacional y externa.

Todos debemos contar con unas buenas destrezas de comunicación para poder desempeñarnos en cada una de ellas. Lo más importante es estar dispuesto a

colaborar y tener en mente que nuestras palabras y acciones son la clave para el desarrollo para de nuestra organización, empresa, cualquier lugar de trabajo que representemos.” (pág. 12)

2.1.7 COMUNICACIÓN EFECTIVA

Para Maxwell, John. C (2010) en su obra *El Poder de las Relaciones* manifiesta:

“Para relacionarse con el grupo, debes tomar la iniciativa con las personas que lo integran. Para lograrlo, haz lo siguiente:

- **Busca la manera de elogiar a los miembros del grupo por sus ideas y acciones.**
- **Busca el modo de agregar valor a los miembros del grupo y a lo que hacen.**
- **No te llesves el crédito cuando el grupo triunfe, ni lo culpes cuando fracase.**
- **Busca la forma de ayudar a que el grupo celebre sus éxitos de manera colectiva”.** (pág. 23)

2.1.7.1. LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Recopilado de:

<http://tuspreguntas.misrespuestas.com/preg.php?idPregunta=8252>

“Es el acto de darse a entender correctamente, ya sea formalmente (como por el medio escrito) o esto combinado con gestos corporales adecuados. La idea es que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.

En toda forma de comunicación se pierde algo del significado al transmitir el mensaje de un emisor a un receptor y la comunicación efectiva busca eliminar o minimizar esta fuga.

Por lo anterior, la comunicación efectiva es una habilidad que se puede desarrollar, potenciando los aspectos interpersonales, intrapersonales, grupales, intergrupales, organizacionales y externos (todo esto en conjunto es de especial valor para las empresas y organizaciones humanas, sea cual sea su naturaleza).

2.1.7.2 COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS

Para Sánchez Pastrana, María Pilar (2010) en su obra Comunicación Empresarial y Atención al Cliente manifiestan.

“La comunicación es una necesidad porque los seres humano, como también muchas de las especies animales, vivimos en grupos o comunidades y necesitamos mantener cierto grado de unión entre todos los miembros, y esto lo conseguiremos gracias a los procesos de comunicación. Ningún grupo, por elemental y simple que pueda ser, está libre de la necesidad de comunicarse, ya que el intercambio es imprescindible para la convivencia y el desarrollo.”
(pág. 38)

2.1.7.3 LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LAS EMPRESAS

Dato extraído de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/11/la-com>

“La comunicación es el proceso a través del cual se transmite información. Tradicionalmente se entendía como comunicación *“el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de*

información mediante habla, escritura u otro tipo de señales". Partiendo de esta definición la comunicación a nivel general para poder ser transmitida de forma eficaz y eficiente necesita ser clara y concisa, ser transmitida de forma objetiva e imparcial.

La comunicación en las empresas es uno de los puntos más importantes y críticos, pues de esta depende el desarrollo de todas las actividades y proyectos. Si esta no es efectiva y no cuenta con los métodos correctos y eficientes se corre el riesgo de llegar a puntos críticos como: malos entendidos, notificación inadecuada de las prioridades, órdenes confusas o aplicación de criterios personales mal interpretados (*yo pensé que...a mí me dijeron que...yo no sabía que...*), todo esto genera un clima organizacional tenso y poco productivo. Uno de los principales obstáculos, es no reconocer que existen barreras.

Lo cual va de la mano con la falta de consciencia con relación a la complejidad de la comunicación interpersonal y organizacional"

2.1.7.4 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Para Montes Alonso, 'Ma Jesús y González Rodríguez, Pablo(2010) en su obra Selección de Personal indica al respecto:

“En las Relaciones Públicas la dimensión humana adquiere mayor relevancia y las empresas necesitan disponer del mejor capital humana porque será precisamente el conocimiento, la experiencia y el saber hacer de los empleados lo que proporcione el valor añadido al producto.

Además de seleccionar y desarrollar personas a un conjunto de personas han de ser capaces de retener el talento. Para ello tienen que tienen que fidelizar a

los trabajadores y ayudarles a que crezcan y se desarrollen profesionalmente” (pág.10)

2.1.8 NORMAS DE CORTESÍA

Recopilado de: <http://aniazulada.wordpress.com/2012/05/10/las-diez-normas-de-la-cortesia/>

La cortesía surge de una entrega auténtica y de ceder voluntariamente al otro parte de nuestro poder, de nuestro placer y quizá de nuestra comodidad. De poco nos servirá ser las personas más cultas y correctas si estas cualidades no nos proporcionan la sensación de bienestar y paz que obtenemos al dar un poco de nosotros mismos.

Ella puede abarcar o se la puede traducir también en cierto modo como todo el aspecto institucional de la vida social, las reglas existentes para el arreglo de los vínculos sociales principales.

Las fórmulas de cortesía son pequeñas frases hechas y utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria.

LAS DIEZ NORMAS DE CORTESÍA.

1. Trata a los demás como quieres que te traten a ti.
2. Trata de estar siempre dispuesto a sonreír.
3. Trata de ser gentil y agradable en el hablar.
4. Trata de saber escuchar.
5. Trata de no discutir, sencillamente de opinar.
6. Trata de cuidar tu puntualidad.

7. Trata de ser jovial, voluntarioso y dinámico.
8. Trata de guardar para ti tus propias dificultades.
9. Trata de prometer sólo cuando sepas que puedes cumplir.
10. Trata de pedir “por favor” y no olvides decir “gracias”.

Según Gonzales, Sonia (2011) en su obra Habilidades de Comunicación y Escucha dice:

“Escuchar es una virtud que nos permite llegar a la meta con una comunicación inteligente. Por eso, utilizaremos este acróstico con la palabra META, como sistema nemotécnico que permita recordar la importancia de la escucha como un camino seguro para alcanzar los propósitos trazados.

- **Maximizar las oportunidades.**
- **Equivocarnos menos.**
- **Tomar decisiones inteligentes**
- **Amar más a los demás”.** (págs. 33,34)

2.1.8.REGLAS DE ORO PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Dato extraído de:

<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/59/reglasdeorocom.htm>.

1. **DEJE DE VIVIR EN EL PASADO.** La única cosa para la que le sirve el pasado es para aprender de él.
2. **COMPROMÉTASE CON SUS METAS PERSONALES DE DESARROLLO.** Establezca unas metas de desarrollo personal que

lo lleven a ser lo mejor que puede ser. Sin metas personales se estancará o se desarrollará como simple respuesta a su entorno.

3. **NO ACEPTE EXCUSAS SIN SOLUCIONES.** Cuando un subordinado llegue ante usted con una excusa porque no ha alcanzado los objetivos establecidos, **NO LO ESCUCHE** a menos que vaya seguida por una propuesta o un plan correctivo.
4. **ESTABLEZCA METAS QUE EMPUJEN A LA GENTE A CRECER.** Las metas deben motivar, no desmoralizar. La cultura de trabajo japonesa se basa en la premisa de que los procesos pueden mejorarse constantemente.
5. **CREE EL HÁBITO DEL COACHING.** No es suficiente establecer metas y decirle a la gente que haga lo mejor. Ayude a que esto suceda. Esté disponible, dede tiempo, consejos y apoyo a sus subordinados. Consígales el mejor entrenamiento posible.
6. **ADMITA QUE SU PREJUICIOS SON AUTODESTRUCTIVOS.** Si usted acepta que trabajen con resultados por debajo del estándar porque está convencido de las “limitaciones culturales” terminará haciéndose daño a sí mismo.

2.1.9 PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

Dato extraído de:

<http://www.ebcomunicacion.com/noticias/pnl-comunicación-mas-inteligente-y-efectiva/>

La programación neurolingüística (PNL) es un modelo de comunicación interpersonal que se ocupa fundamentalmente de la relación entre los comportamientos exitosos y las experiencias subjetivas.

Comprender como entendemos la información y la procesamos, atender a las reacciones del lenguaje no verbal y anticiparnos son claves para conseguir una comunicación más eficaz.

La PNL se ocupa de la influencia que el lenguaje tiene sobre nuestra programación mental y demás funciones de nuestro sistema nervioso, como también los patrones lingüísticos que empleamos.

También la forma como nosotros entendemos el lenguaje tiene distintas reacciones fisiológicas. Usar palabras con connotaciones positivas contribuiría a nuestro estado de ánimo, ya que al procesar ciertas informaciones que contengan palabras a las que se le haya dado un significado positivo previamente, aumentarían nuestra activación con una reacción más positiva

2.1.9.1 EL LENGUAJE Y LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Recopilado de: <http://www.egolandseducacion.com/el-lenguaje-i-comunicacion-efectiva/>

“El lenguaje que usamos todos los días tiene impacto en nuestro entorno, en las personas que nos rodean, para bien, para mal o lo que es peor “para nada”. Si queremos crear nuestra marca personal, tenemos que tener claro que para relacionarnos utilizaremos nuestro lenguaje,

nuestras expresiones favoritas, y por tanto es obligatorio elegir bien cuáles serán esas palabras favoritas, nuestras frasecitas de relleno, nuestro estilo en general para comunicarnos.

Tener un lenguaje cómodo para ti y para quien te escucha, no se trata de ser un erudito y saberse todas las palabras, se trata de elegir bien, porque tu objetivo es que tu comunicación sea efectiva.

Con tu manera de hablar vas a atraer personas con sus respectivas orejas y sus caras de “todo lo que dice esta persona me interesa” o vas a generar un “otra de sus frasecitas prefabricadas no por favor”

2.1.9.1 COMUNICACIÓN NO VERBAL Y LIDERAZGO

Según Hernández Herrarte, María; Rodríguez Escanciano, Imelda, (2010) en su libro Comunicación no Verbal y Liderazgo expresan:

“Cuando tenga que preparar una comunicación pública o detecte algún movimiento que le suscite curiosidad, no le dude, aquí tiene una obra de consulta que le permitirá resolver esos interrogantes. El objetivo que nos hemos marcados empieza y acaba en usted. Estaremos satisfechas si lo tiene siempre cerca y lo ayuda a comprender mejor a las personas con las que se relaciona y a ser más consistente del lenguaje no verbal que proyecta a los demás. Aunque en los últimos años la comunicación no verbal es una ciencia en auge, lo cierto es que orígenes se remontan a los tiempos en los que ni siquiera exista el lenguaje articulado” (pág.10)

2.2 Posicionamiento teórico personal

El ser humano es un ser social, por ende un individuo comunicativo que necesita satisfacer sus necesidades tanto biológicas, como económicas, del conocimiento, entre otras. La comunicación es importante para estar informado de los acontecimientos nacionales e internacionales, a nivel interno en el Municipio entre los diferentes departamentos.

El trabajo se fundamenta en estos principios de la teoría humanista, la cual habla del hombre para relacionarse con la sociedad, la teoría de la comunicación es la que permite mantener una conversación clara, tecnológica de aprender a utilizar los equipos para nuestro trabajo diario, también la teoría socio crítica de vivir en sociedad y la teoría de los valores que ayudan a formarnos como humanos ser más solidarios, responsables, honestos ; ya que, la comunicación es la forma más idónea para aprender, comprender y observar lo que pasa en nuestra cotidianidad laboral y personal.

Ahora todo ciudadano del país tiene el derecho a la educación de manera inclusiva, diversa; lo mismo pasa en la atención al usuario que puede ser, de diversa cultura o etnia. Los funcionarios están en la obligación de utilizar un lenguaje correcto para comunicarse y relacionarse y brindar un buen trato, con respeto y cordialidad; tal como lo dice la axiología: equidad, justicia.

Un funcionario capacitado, educado será sinónimo de desarrollo, nivel positivo, engrandecimiento de las instituciones, el conocimiento del buen uso del lenguaje en su comunicación diaria que sirve cuando se lo puede transmitir a otras personas, sin sacar ventaja personal, como dice la

filosofía el conocimiento se muere y la comunicación efectiva lo que busca es el progreso de la sociedad entera.

2.3 Glosario de términos

Atención: Capacidad que tiene alguien para entender las cosas o un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración. Desde el punto de vista de la psicología, la atención no es un concepto único, sino el nombre atribuido a una variedad de fenómenos.

Canal: Medio físico por el cual se transmite los mensajes de un individuo a otro.

Código: Sistema de signos y letras que en forma ordenada dan a conocer conceptos y definiciones de las cosas.

Comunicación: Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes, entre los diferentes departamentos del Municipio de Espejo.

Efectiva: Forma correcta de comunicarse entre las personas.

Emisor: Es aquel objeto que codifica el mensaje y lo transmite a través de un canal hasta un receptor, perceptor y/u observador.

Expresión: Manifestación de un pensamiento, un sentimiento o un deseo por medio de palabras, gestos, forma de expresarse o de hablar: hacemos ejercicios para mejorar la expresión escrita y la oral.

Escrita: Observa la complejidad de dos códigos, la lengua hablada.

Efectiva: Forma correcta de comunicarse entre las personas.

Función: Ejercicio de un cargo o empleo; función en la empresa.

Lenguaje: Es la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos (usualmente secuencias sonoras, pero también gestos y señas, así como signos gráficos). Principalmente lo hacemos utilizando el signo lingüístico.

Mensaje: Es en el sentido más general, el objeto de la comunicación. Está definido como la información que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación o medio de comunicación determinado (como el habla o la escritura).

Receptor: Será aquella persona a quien va dirigida la comunicación; realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje.

2.4 Interrogantes de Investigación

¿Cómo se fundamentará un marco teórico que permita conocer conceptualmente la importancia que cumple la comunicación efectiva en las autoridades, funcionarios y usuarios en Gobierno Cantonal de Espejo?

Buscando toda la información necesaria por los diferentes medios ya sean estos libros, folletos, revistas, periódicos entre otros, que permitan recopilar datos sobre comunicación efectiva para la institución, para dar a conocer cómo utilizar estas fuentes de manera correcta, y comunicarse con los demás.

¿Cuál es la causa que origina la deficiente comunicación?

No utilizan correctamente el lenguaje para comunicarse entre compañeros en el lugar de trabajo y saber atender a los usuarios.

¿Cómo elaborar una guía sobre técnicas de cómo hacer una comunicación efectiva?

Utilizando las estrategias para una comunicación, incluyendo los temas más importantes referentes del lenguaje y unas pequeñas recomendaciones en general de la comunicación efectiva, para saber comunicarse de manera correcta en la institución, dándose a entender de la mejor forma posible, transmitiendo un mensaje claro y preciso.

Manejando todos los recursos necesarios para la elaboración de esta guía y que sea utilizada diariamente en cada una de las oficinas, por autoridades, funcionarios para dirigirse dentro de la institución.

2.5 Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADOR
<p>Es la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos (usualmente secuencias sonoras, pero también gestos y señas, así como signos gráficos).</p>	<p>LENGUAJE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones del Lenguaje • Tipos de Lenguaje • Registro de Habla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apelativa • Expresiva • Poética • Referencial • Metalingüística ✓ Oral ✓ Escrito ✓ Gestual ✓ Textual ✓ Gráfico ➤ Formal ➤ Informal
<p>Es el acto de darse a entender correctamente, ya sea formalmente (por el medio escrito) o esto combinado con gestos corporales adecuados. La idea es que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.</p>	<p>COMUNICACIÓN EFECTIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de comunicación. • Medios de comunicación. • Las TICs 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbal • No verbal • Gráfica ➤ Teléfono ➤ Radio ➤ Televisión ➤ Prensa ➤ Internet • Computadoras • Información de las tecnologías.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipos de Investigación

3.1.1 Investigación de Campo

Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado.

La investigación se realizó a las autoridades y funcionarios, con la finalidad de recolectar información necesaria, para determinar el trabajo que se desarrolla a diario, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.

3.1.2 Investigación Bibliográfica

Se recopiló datos, de libros, revistas y resultados de otras investigaciones, además se investigó en documentos de carácter histórico, estadísticas y otros, para la elaboración de Marco Teórico y la propuesta que son de gran ayuda para la investigación.

3.1.3 Investigación Propositiva

Es propositiva porque presenta una propuesta para dar solución al problema planteado, que consiste en la elaboración de una guía de comunicación para las autoridades y funcionarios del municipio.

3.2 Métodos

Para la investigación se tomó en cuenta los siguientes métodos: Inductivo, Deductivo.

3.2.1 Método Inductivo

Que va desde lo pequeño a lo grande fue útil para conocer desde el inicio el proceso comunicativo que se desarrolló en la institución, para saber cómo funciona la comunicación efectiva al relacionarse con los usuarios.

Este método se utilizó para la recopilación de la información, la redacción de conclusiones y recomendaciones, para conocer la interrelación entre funcionarios y usuarios al comunicarse dentro y fuera del trabajo.

3.2.2 Método Deductivo

Este método permitió partir de los modelos, de las teorías y hechos generales llegado a particularizar y especificar en los aspectos de la propuesta y elementos principales de la investigación.

Por medio de este método se realizó el planteamiento del problema y el diseño del marco teórico de la investigación, para tener el conocimiento de las estrategias comunicativas.

3.3 Técnicas e Instrumentos

3.3.1 Encuesta

Se aplicó la encuesta en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, a los funcionarios y trabajadores con el fin de obtener datos reales de la situación comunicativa de las personas que trabajan en el lugar.

3.4 Población

Cuadro 1

Alcalde	1
Concejales	5
Directores Departamentales	4
Procurador Síndico	1
Secretario General	1
Tesorera	1
Recaudador Municipal	1
Jefe de Contabilidad	1
Jefe de Participación Ciudadana	1
Jefe de Planificación Urbana	1
Jefe de Contabilidad	1
Jefe de Participación Ciudadana	1
Jefe de Proveeduría	1
Jefe de Avalúos y Catastros	1
Unidad de Contratación Pública	1
Comisario	1
Personal de Servidores Administrativos	20
Asistentes Administrativos	20
Técnicos	7
TOTAL	70

3.5. Muestra: (Calcular si la población es superior a 100)

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

n = Tamaño de la muestra.

PQ = Varianza de la población, valor constante = 0.25

N = Población / Universo

(N-1) = Corrección geométrica, para muestras grandes >30

E = Margen de error estadísticamente aceptable:

0.02 = 2% (mínimo)

0.3 = 30% (máximo):

0.05 = 5% (recomendado. en educación.)

K = Coeficiente de corrección de error, valor constante = 2

Fracción Maestral (de cada establecimiento)

$$m = \frac{n}{N} E$$

m = Fracción Muestra

n = muestra

N = Población/ universo

E = Estrato (Población de cada establecimiento)

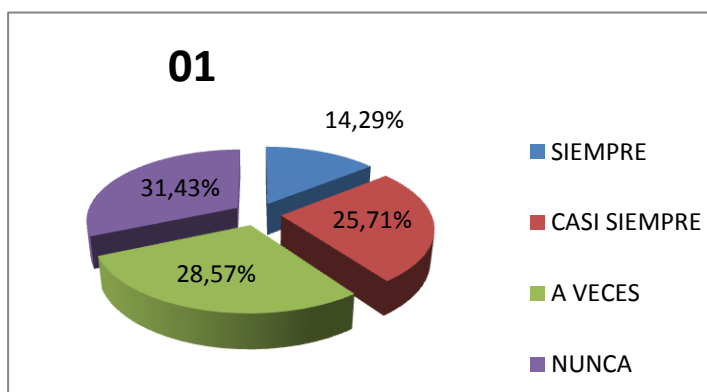
No se calculó la muestra porque la población no sobrepasa los 200.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
ENCUESTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO.

1.- ¿Cree Ud. que exista una comunicación efectiva entre los diferentes departamento del Municipio?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	14,29%
CASI SIEMPRE	18	25,71%
A VECES	20	28,57%
NUNCA	22	31,43%
TOTAL	70	100,00%

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo



ELABORADO POR: Tatiana Chamorro

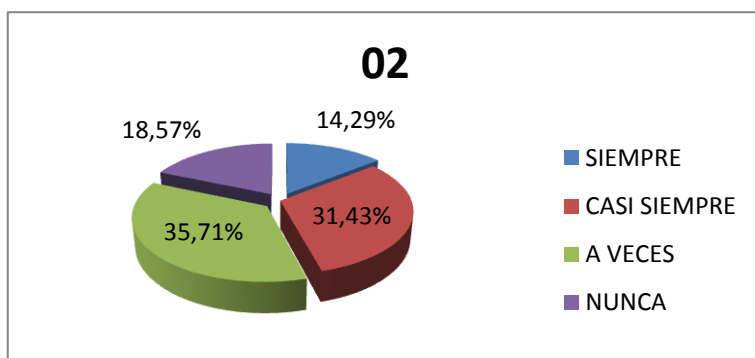
INTERPRETACIÓN

La mayor parte de los funcionarios del Municipio de Espejo manifiestan que no existe una comunicación efectiva, lo cual no permite transmitir los mensajes claros dentro de la institución y poder comunicarse con cada una de las dependencias.

2.- ¿Recibe capacitaciones sobre la comunicación efectiva, por parte del municipio para el buen funcionamiento de la institución?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	14,29%
CASI SIEMPRE	22	31,43%
A VECES	25	35,71%
NUNCA	13	18,57%
TOTAL	70	100,00%

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo



ELABORADO POR: Tatiana Chamorro

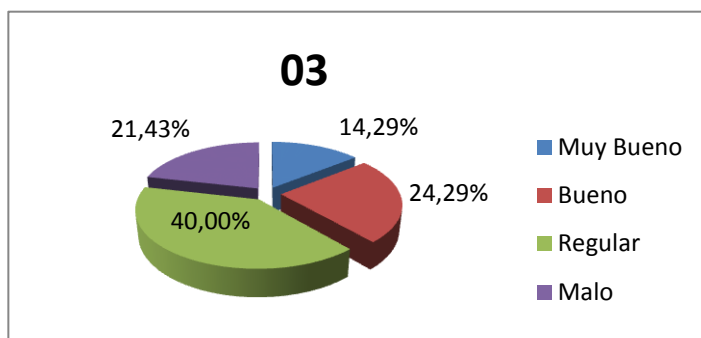
INTERPRETACIÓN

Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo manifestaron que reciben las capacitaciones no son del tema de comunicación efectiva, que es de mayor importancia para relacionarse con los compañeros y usuarios

3.-El servicio que ofrecen los funcionarios de los diferentes departamentos del municipio hacia los usuarios es.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	10	14,29%
Bueno	17	24,29%
Regular	28	40,00%
Malo	15	21,43%
Total	70	100,00%

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo



ELABORADO POR: Tatiana Chamorro

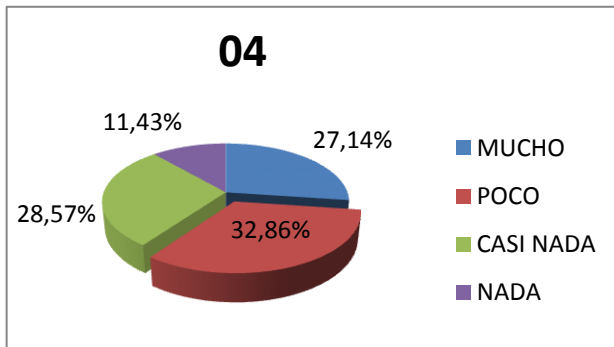
INTERPRETACIÓN

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo se considera que el servicio de los funcionarios es regular al momento de atender a los usuarios, al realizar trámites personales en la institución.

4.- ¿Usted tiene el conocimiento de dominar las TICs para comunicarse con los demás departamentos y recibir y enviar información ya sea de trabajo o personal?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	19	27,14%
POCO	23	32,86%
CASI NADA	20	28,57%
NADA	8	11,43%
TOTAL	70	100,00%

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Espejo



ELABORADO POR: Tatiana Chamorro

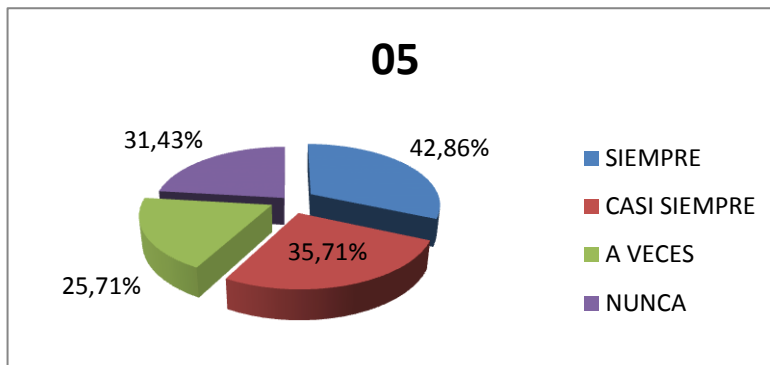
INTERPRETACIÓN

Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, en una tercera parte no dominan las TICs, correctamente siendo en la actualidad, las más importantes para desarrollar el trabajo eficiente de las oficinas.

5.- ¿Cree Ud. que el prestigio del municipio le compete a todos los servidores públicos para una buena imagen institucional?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	30	42,86%
CASI SIEMPRE	25	35,71%
A VECES	18	25,71%
NUNCA	22	31,43%
TOTAL	70	104,29%

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.



ELABORADO POR: Tatiana Chamorro

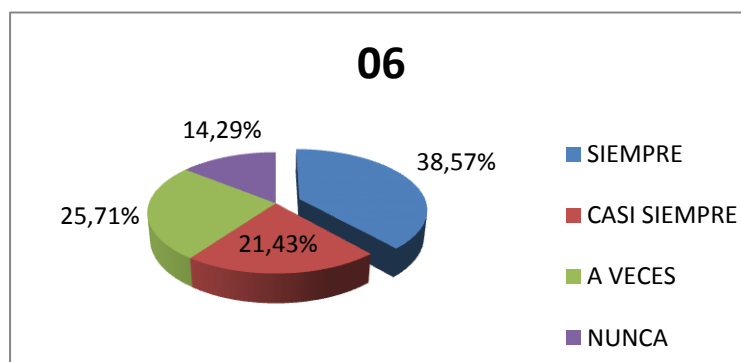
INTERPRETACIÓN

Se considera a los funcionarios, en gran mayoría les interesa la imagen institucional pero, parte de ellos no lo consideran de esa.

6.- ¿Considera que Usted. se debería actualizaren temas de comunicación efectiva para tener una mejor relación entre compañeros?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	27	38,57%
CASI SIEMPRE	15	21,43%
A VECES	18	25,71%
NUNCA	10	14,29%
TOTAL	70	100,00%

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo



ELABORADO POR: Tatiana Chamorro

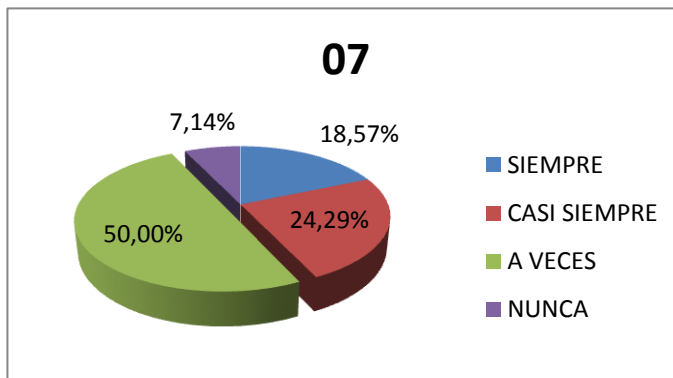
INTERPRETACIÓN

Para comunicarse los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo consideran que deben actualizarse en temas de comunicación efectiva, porque la base de la humanidad es la comunicación para poder vivir en sociedad.

7.- ¿Cree Ud. que posee un vocabulario apropiado al momento de comunicarse con sus compañeros y usuarios?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	13	18,57%
CASI SIEMPRE	17	24,29%
A VECES	35	50,00%
NUNCA	5	7,14%
TOTAL	70	100,00%

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo



ELABORADO POR: Tatiana Chamorro

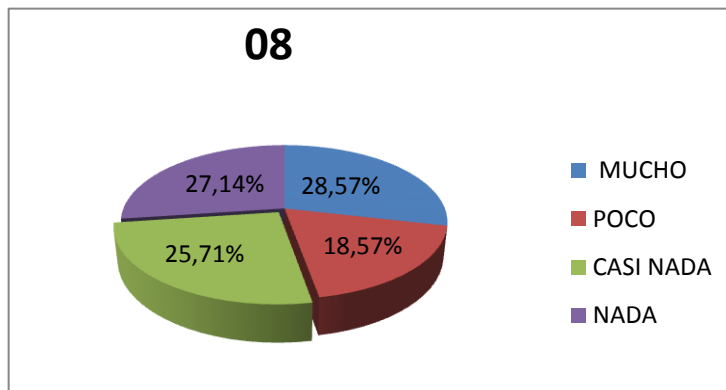
INTERPRETACIÓN

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo los funcionarios en una gran parte no usan un apropiado vocabulario con sus compañeros y usuarios al momento de comunicarse.

8.- ¿Tiene usted dificultad en utilizar sinónimos y antónimos con las demás dependencias para establecer una comunicación efectiva?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	20	28,57%
POCO	13	18,57%
CASI NADA	18	25,71%
NADA	19	27,14%
TOTAL	70	100,00%

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón



ELABORADO POR: Tatiana Chamorro

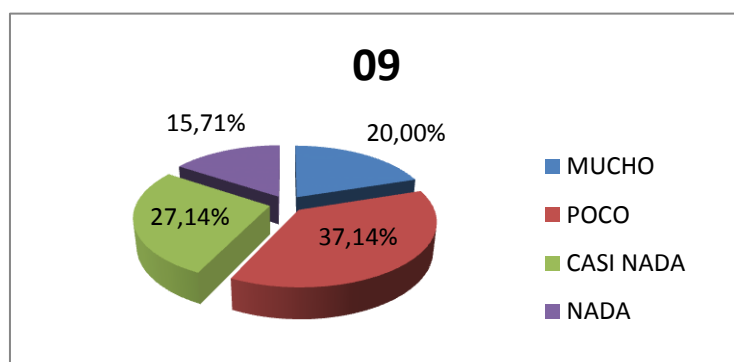
INTERPRETACIÓN

La tercera parte de los funcionarios de la entidad no utilizan sinónimos y antónimos al momento de establecer una conversación dentro y fuera de su trabajo.

9.- ¿Cómo se relacionan los funcionarios que trabajan en los diferentes departamentos del municipio?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	14	20,00%
POCO	26	37,14%
CASI NADA	19	27,14%
NADA	11	15,71%
TOTAL	70	100,00%

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo



ELABORADO POR: Tatiana Chamorro

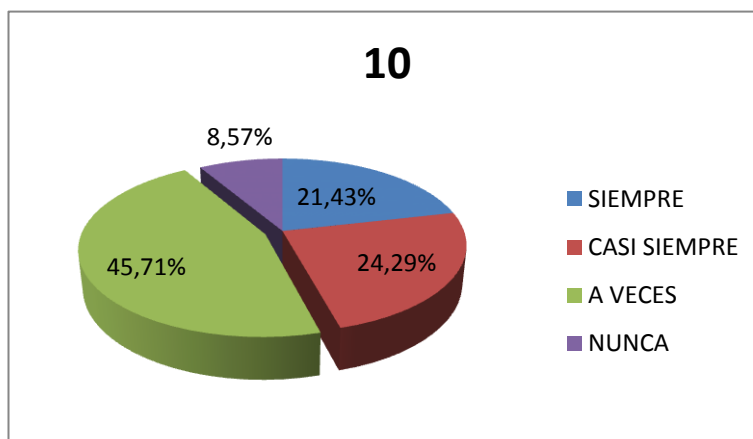
INTERPRETACIÓN

Los servidores públicos de la institución se relacionan “poco” con los demás departamentos al comunicarse, en cualquier del trabajo dentro de la misma.

10.- ¿Cree usted que como funcionario sabe comunicarse de una manera correcta transmitiendo un mensaje claro, para poder llegar a los usuarios al momento de ser atendidos cuando llegan a realizar cualquier trámite?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15	21,43%
CASI SIEMPRE	17	24,29%
A VECES	32	45,71%
NUNCA	6	8,57%
TOTAL	70	100,00%

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.



ELABORADO POR: Tatiana Chamorro

INTERPRETACIÓN

Una cuarta parte de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón no establecen mensajes claros y concisos en sus conversaciones.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo evidencian unas relaciones interpersonales difíciles.
- No existe una adecuada interrelación entre los diferentes funcionarios y los usuarios, lo que no permite tener un clima de paz, armonía y compromiso en la institución.
- Los funcionarios no están actualizados en la utilización de las TICs, para que se logre reducir el tiempo y espacio en las diferentes transacciones que los ciudadanos realizan en las dependencias.
- Hace falta un instrumento didáctico para orientar en los diferentes tipos de comunicación.

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a las autoridades y funcionarios capacitarse en relaciones interpersonales, para hacer un buen uso del lenguaje.
- ✓ A los funcionarios y usuarios, se les recomienda mantener buenas relaciones tanto personales como profesionales, entre compañeros y con los usuarios.
- ✓ A las autoridades, gestionar para que mejoren los equipos tecnológicos en todos los departamentos del municipio, para acortar distancias y tiempos en la comunicación dentro y fuera de la institución.
- ✓ Promover por parte de las autoridades del municipio cursos, talleres, charlas y la aplicación de la guía de comunicación, para brindar una atención de calidad a los usuarios que día a día acuden a la institución.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 Tema: GUÍA DE COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO.

6.2 Justificación e importancia

En la nueva sociedad del conocimiento, una de las actividades fundamentales del arte de gobernar radica en fortalecer la capacidad de comunicarse en forma efectiva, mediante la recreación continua de los sistemas educativos, más aún cuando los mercados de trabajo se transforman radicalmente como consecuencia de los incesantes cambios tecnológicos y de las frecuentes reformas económicas. Los cambios en las plataformas del conocimiento que sustentan a los sistemas económicos, sociales y políticos se caracterizan por una aceleración continua y ascendente que se ha transformado en vertiginosa, al punto de desafiar la propia capacidad de adaptación de los seres humanos.

La humanidad ha enfrentado varias revoluciones técnico científicas que han modificado sustancialmente la vida de las personas y de las comunidades, en el caso de las comunicaciones y la informática. La comunicación efectiva ha sido un elemento fundamental del cambio social, económico y político; que hoy en día acompaña las grandes transformaciones indispensables en la sociedad. Cada vez se hace más evidente la necesidad de mejorar la capacidad de los recursos humanos,

de ahí que invertir en educación es contribuir a la acumulación de capital social; por ello, transformar las estructuras educativas, es necesario tanto en los colegios y universidades como en las instituciones públicas y privadas.

En la actualidad el ser humano se encuentra en equilibrio con tres medios que se interrelacionan y que por lo tanto se condicionan a la vez, ellos son el natural, social y tecnológico. La persona actúa sobre la naturaleza para transformarla, producir bienes materiales y satisfacer sus crecientes necesidades; para ello debe cumplir con las normas y exigencias de la sociedad en la cual vive y se desarrolla; pero, a su vez, para transformar la naturaleza necesita de la tecnología.

Para actuar adecuadamente en ese mundo tecnológico se lo debe analizar, conocer, comprender y controlar; para ello se hace necesario formar profesionales de las ramas tecnológicas con una multiplicidad de conocimientos teórico-prácticos para insertarse activamente en la vida laboral, adaptarse a las cambiantes condiciones de vida, actualizar sus conocimientos a través del autoaprendizaje y lograr una mayor comprensión del mundo en desarrollo.

Al final con todo este proceso, no solo ganan las autoridades y funcionarios, sino también los usuarios; los grandes beneficiarios serán todas las comunidades que rodean a la ciudad de El Ángel, porque llegarán a un municipio transformado a realizar trámites en el cual se respete su tiempo y espacio con cordialidad y cortesía en todas las oficinas; porque se encontrará a personas con calidad humana que atenderán de una manera muy profesional.

La propuesta no requiere muchos recursos económicos, lo único que se necesita es personas comprometidas con un cambio social, que buscan el servicio colectivo.

6.3 Fundamentación de la Propuesta

6.3.1 FUNDAMENTACIÓN SOCIAL

INTERRELACIÓN COMUNICATIVA

Recopilado de:

<http://www.monografias.com/trabajos901/interaccion-comunicacion-exploracion-teorica-conceptual/interaccion-comunicacion-exploracion-teorica-conceptual.shtml#ixzz3EGrQtFEH>

La sociedad y la cultura deben su existencia a la comunicación. En la interacción comunicativa entre las personas donde, preferentemente, se manifiesta la cultura como principio organizador de la experiencia humana. En este sentido, la vida social puede ser entendida como "organización de las relaciones comunicativas establecidas en el seno de los colectivos humanos y entre éstos su entorno".

Inevitablemente, en el estudio de la comunicación en el medio social, ésta se halla relacionada con los conceptos de acción e interacción. La acción general puede ser entendida desde la perspectiva positiva, como el conjunto de maneras de obrar, pensar y sentir, externas al individuo y dotadas de un poder coercitivo, en cuya virtud se imponen a él.

Los seres humanos establecen relaciones con los demás por medio de interacciones que pueden calificarse como procesos sociales. Así, la comunicación es fundamental en toda relación social, es el mecanismo que regula que, al fin y al cabo, hace posible la interacción entre las personas. Y con ella, la existencia de las redes de relaciones sociales que conforman lo que denominamos sociedad. Esto equivale a decir que toda interacción se fundamenta en una relación de comunicación.

"Una acción, una comunicación, es decir, una interacción, si se analiza por sí misma carece de sentido", por lo que un individuo y sus acciones "no se pueden analizar más que en el sistema en el que se realizan". Desde este enfoque la comunicología se puede definir como el "estudio de la organización y composición de la complejidad social en particular y la complejidad cosmológica en general, desde la perspectiva constructiva-analítica de los sistemas de información y comunicación.

6.3.2 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

TEORÍA DEL APRENDIZAJE

El aprendizaje comprende, preside y controlar el comportamiento humano y tratan de explicar cómo los sujetos acceden al conocimiento.

Su objeto de estudio se centra en la adquisición de destrezas y habilidades, en el razonamiento y en la adquisición de conceptos. Por otra parte, nos proporcionan un vocabulario y un armazón conceptual para interpretar diversos casos de aprendizaje. Se sugieren dónde buscar soluciones para los problemas prácticos; aunque ellas no nos dan soluciones, pero dirigen nuestra atención hacia ciertas variables que son fundamentales para encontrar la solución

Skinner, afirma que cuando los alumnos están dominados por una atmósfera de depresión, lo que quieren es salir del aprieto y no propiamente aprender o mejorarse. Se sabe que para que tenga efecto el aprendizaje, los estímulos reforzadores deben seguir a las respuestas inmediatas.

Skinner, considera que la finalidad de la psicología es predecir y controlar la conducta de los organismos individuales. En el condicionamiento operante se considera a los profesores como modeladores de la conducta de los alumnos.

Con el fin de ofrecer una base empírica sólida los estudios actuales sobre el aprendizaje se centran más que en elaborar teorías, en lograr descripciones detalladas de la conducta en situaciones concretas cuyo diseño ha sido cuidadosamente preparado (teorías matemáticas), en formar micro modelos de comportamiento en un campo o área muy concretos y específicos (teorías centradas en los fenómenos) o en aplicar la práctica de los procesos de aprendizaje a terapias y técnicas de modificación de la conducta de las personas.

Brindar una atención con amor, más que un slogan, debe ser una práctica diaria para lograr los objetivos propuestos. Autoridades, funcionarios y usuarios deben comprometerse a usar la guía como lograr una comunicación efectiva. Precepto que busca cumplirlo diariamente a cabalidad. No se requiere de personas virtuosas, peor aún moralistas, se requiere personas dispuestas al cambio, que cumplan los cánones aprendidos en su formación profesional, que entiendan que en sus manos está en prestigio del municipio y la calidad de atención que brindan en él.

La comunicación efectiva y la autoestima no deben ser el resultado de una comprensión, ni de una información pasiva, ni tampoco de actitudes conducidas sin significación propia para el sujeto. Es algo complejo y multilateral, se trata de la relación objetiva y los componentes de la personalidad, lo que se expresa a través de conductas y comportamientos, por lo tanto sólo se puede educar en valores a través de conocimientos, habilidades de valoración, reflexión en la actividad práctica con un significado asumido.

Se trata de alcanzar comportamientos como resultado de aprendizajes conscientes y significativos en lo racional, lo emocional y lo espiritual; las autoridades y funcionarios logran armonizar un ambiente de trabajo, en donde la cordialidad sea uno de los valores humanos en la práctica diaria.

6.3.3 FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA

TEORÍA DE LA EDUCACIÓN

Dato extraído de:

http://letrasuruguay.espaciolatino.com/aaa/garcia_santos_zoila_libertad/teorias_de_la_comunicacion.htm

En esta situación el proceso de aprendizaje se lleva a cabo en el contexto social y como parte de la integración del individuo en el grupo que se realiza a lo largo de la vida del individuo.

En la enseñanza son los conocimientos y valores sociales acumulados por las generaciones adultas y transmitidos a los individuos, como verdaderas realidades sociales.

Los teóricos de la comunicación identificados con esta corriente, tienden a enfatizar la utilidad de los sistemas y fenómenos comunicativos para la estabilidad y preservación de las sociedades actuales. Evitan cualquier cuestionamiento sobre el papel de la comunicación (y la educación) en la distribución desigual del poder y el control de los grupos sociales. Esto es imposible para un científico positivista porque como observador imparcial, jamás será un agente de cambio social.

La comunicación se concibe como diálogo social, porque su origen deriva en la herencia del interaccionismo simbólico. La comunicación primaria es un impulso genético presente en la interrelación humana, que por razones de supervivencia conduce a los seres a comunicarse, por esto, será el germen de la propia relación social y lo que inicia como diálogo entre dos, termina entre varios que se unen por distintos intereses.

Es la comunicación una pieza clave dentro de la sociedad porque organiza a los grupos sociales.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 OBJETIVO GENERAL

❖ Lograr que los procesos de aprendizaje y las actitudes de los funcionarios y usuarios en las distintas dependencias se presenten en un marco de respeto y cordialidad.

6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Mejorar la calidad de atención a la ciudadanía del cantón Espejo.

- ❖ Crear un ambiente de trabajo institucional de respeto, solidaridad, compañerismo y demás valores, propiciando calidez y cortesía a la hora de relacionarse con los ciudadanos.

6.5 Ubicación sectorial y física

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, Provincia del Carchi, se encuentra situado en las calles Salinas y Esmeraldas, cerca al parque central de la ciudad de El Ángel.

Los involucrados en esta investigación serán las autoridades, funcionarios, que son los principales que se les aplicará la guía, para comunicarse lo más correcto posible con toda la ciudadanía.

6.6 Desarrollo de la Propuesta

¿Qué es una guía?

Una guía de actividad empresarial es una herramienta analítica, que tiene como fin facilitar información al emprendedor sobre un sector o actividad concreta. Esta carencia es uno de los principales motivos de fracaso de las nuevas empresas. Para ello, ponemos a tu disposición esta web donde podrás encontrar información diversa que facilita la puesta en marcha del proyecto empresarial. Y, quizás, lo más importante sea señalar la actualización permanente de los datos de mercado según la periodicidad de actualización de la fuente.

¿Para qué sirven?

Constituyen una herramienta analítica de información para los empleados, sobre las actividades de su lugar de trabajo, para poner en marcha de su plan hacia otras empresas.

En algunos casos, se disponen de guías más genéricas de carácter sectorial “Guías adaptadas a Entornos Locales”.

En las guías se encontrar datos del sector; estado de situación, evolución y previsiones para el futuro. Ahondando en una actividad concreta, encontrará información sobre los productos o servicios, políticas de precios o estrategias de promoción y venta.

Para facilitar la realización del plan de empresa, se ofrece un análisis económico financiero de carácter orientativo, que incluye previsión de ventas, ingresos, inversiones y gastos que debes afrontar para montar tu negocio.

Finalmente dispones de amplios anexos con información de interés; instituciones, legislación, trámites, direcciones de proveedores, centros de formación, etc.

Recopilado de:

<http://guias.bicgalicia.es/v2/nuevo/asp/individual/plantilla.asp?pagina=Que>

E

Guía de Comunicación Efectiva para los Funcionarios del Municipio del Cantón Espejo



**“La buena comunicación
es tan estimulante como el café negro,
e igual de difícil de olvidar al dormir”**

INTRODUCCIÓN

La comunicación en el mundo actual de las instituciones públicas o privadas, se presenta en la forma de conversar y relacionarse con otras personas.

Se debe tener en cuenta que los problemas en las entidades son a consecuencia de la pobre comunicación que tengan. La comunicación efectiva es un componente esencial para el éxito del Municipio de Espejo, que se trabaja de una manera comunicativa entre autoridades, funcionarios y usuarios.

Siempre contar con una buena comunicación para poder desempeñarnos en cada una de las dependencias. Lo más importante es estar dispuestos a colaborar y tener en mente que nuestras palabras y acciones son la clave para el desarrollo de una comunicación efectiva en el lugar de trabajo se represente.

LA COMUNICACIÓN

¿Qué es comunicación?

La comunicación se puede definir como la transferencia de información y entendimiento entre personas por medio de símbolos con significados.

En cualquier circunstancia de nuestras vidas, es de vital importancia, para poder expresar objetivos, necesidades, emociones, entre otras, de la misma manera se vuelve imperiosa dentro de las empresas, por lo que se pueden mencionar algunos beneficios en los cuales ayuda:

- Establecer y difundir los propósitos y metas de la empresa.
- Desarrollar planes para lograr dichos propósitos.
- Organizar los recursos humanos en forma efectiva.
- Seleccionar, desarrollar y evaluar los miembros de dicha empresa.
- Originar un clima de amplia participación.
- Controlar el desempeño de los miembros.
- Influir en la motivación de nuestros trabajadores.

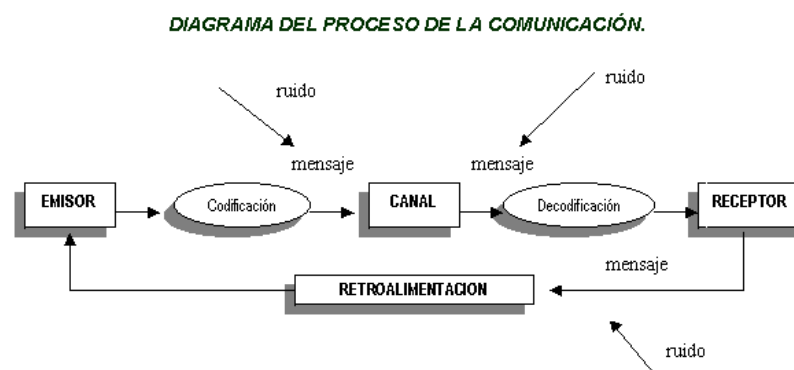


Foto: Internet

Dato extraído: <http://www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-27.htm>

GUÍA N° 1

Las Funciones del Lenguaje



Foto: Internet

- **La función apelativa o conativa:** Centrada en llamar la atención del receptor, es la predominante en el lenguaje de la publicidad.
- **La función expresiva o emotiva:** Es también casi connatural al lenguaje publicitario, en tanto éste trate de comunicar la emoción que pueda suponer la consumación del deseo de poseer un producto o disfrutar de un servicio.
- **La función poética:** Se cumple al someter el lenguaje publicitario a un tratamiento retórico y estilístico. Esta utilización no presenta un objetivo literario, sino dotar a sus mensajes de eficacia y capacidad de penetración en la mente del consumidor potencial.
- **La función referencial:** Está siempre presente en el mensaje publicitario, pues éste alude continuamente al producto, marca, servicio o idea que quieren ser promocionados.
- **La función fática:** Que trata de iniciar, mantener y asegurar el contacto entre emisor y receptor, se realiza mediante la repetición de unos mensajes redundantes que no informan de nada nuevo, en la mayoría de las ocasiones, sino que insisten en reiterar lo ya enunciado.
- **La función metalingüística:** Se emplea ocasionalmente para aclarar palabras o expresiones que se usan por su valor efectista.
http://web.educastur.princast.es/proyectos/formadultos/unidades/lengua_3/ud1/3_1.html

LAS FUNCIONES DEL LENGUAJE

OBJETIVO: Lograr que los funcionarios del municipio utilicen las funciones del lenguaje correctamente con los usuarios y autoridades al momento de la comunicación.

MOTIVACIÓN: Sin el lenguaje no habría habido entre los hombres ni república, ni sociedad, ni contrato, ni paz, en mayor grado del que estas cosas pueden darse entre los leones, los osos y los lobos.

DINÁMICA: PRESENTACIÓN: INTEGRANTES: 30 personas.

LUGAR: salón

El éxito de su uso consistirá en dos cosas básicas. Primero que se dé una muy buena motivación en el grupo antes de aplicar cualquiera de ellos y segundo que haya, después de su aplicación, un tiempo de reflexión sobre lo que el ejercicio nos permite aprender.

PROCEDIMIENTO: Algunas ideas para la motivación:

- Nunca acabamos de conocer a otro. El conocimiento es un proceso, no un acto.

- Cada persona es como una permanente caja de sorpresas. Siempre es un misterio y una aventura conocer a una persona.

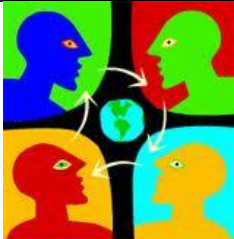
- Cuando nos conocemos mejor podemos enfrentar más eficientemente tareas comunes. En un grupo de trabajo debe existir un clima de colaboración.

- El conocimiento de los otros comienza en esa periferia (gestos, frases, comportamientos,...) pero se puede pasar al núcleo de su personalidad.

1. Ejercicios de acercamiento interpersonal. Todos se colocan en círculo. Cada uno, desde su sitio y en silencio, mira por algunos segundos a todos los integrantes y luego elige a la persona que menos conoce y la invita a una entrevista recíproca. (Si el curso es mixto conviene que la pareja sea hombre - mujer. Y si el número de participantes es impar, un grupo será de tres personas). Durante diez minutos las parejas hablan sobre hechos y opiniones personales que permitan un conocimiento mutuo mínimo. Luego se colocan otra vez en círculo y cada persona va contando lo que descubrió en el otro y cómo se sintió en la conversación.

2. Presentación por tarjetas. Se reparten tarjetas con los nombres de los integrantes del curso (Si alguien saca su propio nombre, lo cambia). Después de proceder a entrevistar al compañero (a) cuyo nombre salió en la tarjeta. Cada pareja elige a otra y en el cuarteto uno presenta a la persona que conoció. No se puede hablar de sí mismo, al final puede hacerse preguntas directamente.

3. Presentación por características. (Este ejercicio consiste en tratar de ubicar la persona cuyas características están descritas en un papel o tarjeta). Se divide el curso en dos grupos. El profesor hace una descripción sobre uno de los grupos, de lo más característico y observable de cada uno. Y escribe esta característica en una tarjeta. El otro grupo, que no ha sido descrito, recibe las tarjetas de los descritos y debe ubicar a la persona por lo que lee en su tarjeta. Una vez que la ubica se conocen como en los ejercicios anteriores.

ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	VIDEO De las Funciones del Lenguaje
<ul style="list-style-type: none"> • Conformar grupos de trabajo • Nombrar un representante de cada grupo • Analizar con los compañeros sobre el tema. • Conversar con ejemplos de las funciones del lenguaje. • Exponer el trabajo a los demás grupos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lectura ✓ Carpeta ✓ Hojas ✓ Lápidas ✓ Internet ✓ Infocus 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presentación y desenvolvimiento en el tema. ➤ Utilizar correctamente las funciones del lenguaje en la comunicación. 	 <p>https://www.google.com.ec/#q=video+de+las+funciones+del+lenguaje</p>

Guía N° 2
**TIPOS DE LENGUAJE MÁS USADOS EN NUESTRA ÉPOCA
MODERNA.**

Los lenguajes más importantes y usados en la comunicación son.

Lenguaje oral: Hablar es la forma de comunicación más usada por los seres humanos, independientemente del idioma. Se destaca el hecho de hablar para representar o afirmar valores, compromisos de aquellas personas que están prometiendo cosas u acciones a un futuro.

Lenguaje escrito: Es la representación del pensamiento por medio de signos gráficos convencionales. O bien es el conjunto de signos gráficos que expresan un enunciado, forma particular de escribir.

Lenguaje gráfico o visual: dentro de estos tipos de lenguajes, depende de la interpretación que le da cada individuo al percibir ciertas imágenes o gráficos. Siempre está acompañado con un mensaje, pero dependerá del receptor la interpretación o significado que le encuentre. Todo dependerá también, a razón de la forma, colores, textura, iluminación, etc.

Lenguaje textual: Es el conjunto de palabras que componen un documento o un escrito en general. Es decir, es el conjunto de palabras que componen una obra en su originalidad, como los tipos de lenguaje de texto que usó en sus obras William Shakespeare. Y que gracias a sus obras inéditas siguen siendo famosas y únicas en el mundo.

Lenguaje gestual: Es la expresión de un rostro que es el reflejo de un estado anímico. También se entiende como el movimiento del cuerpo, de manos y brazos, ejemplo es cuando se está enojado, alegre, triste, etc.

Lenguaje artístico: Es la forma de expresarse, de forma destacada y particular de aquellas personas que tienen sus facultades sensoriales, intelectuales y estéticas para manifestar su sentir.

Lenguaje virtual o de programación: Como bien podemos distinguir, es el lenguaje que se usa en los computadores. Para que obedezcan a ciertos procesos, los cuales están creados por símbolos y ciertas reglas y algoritmos. Puede ser un lenguaje complejo y un poco difícil. Lo cual solo domina personas que se capacitan para programadores o bien personas que sean autodidactas que les gusta prepararse en este campo.

Lenguaje matemático: es la expresión de medidas y cálculos, por lo cual tiene su propio lenguaje y se extiende a las diferentes disciplinas que emana como son; los números con la aritmética, las figuras con la geometría.

Lenguaje articulado: Se conoce como la forma de comunicarse, o de aquellos tipos de lenguaje que mediante leyes o contenidos señalados por artículos como los que se encuentran expresamente en la carta magna o constitución política de un país. O bien dentro de reglamentos. Son bastante usados en tribunales por jueces, abogados y demás personas vinculadas y que se entienden perfectamente al usar este tipo de lenguaje.

Dato: extraído: <http://tiposde.info/tipos-de-lenguajes/>

Guía N° 2
TIPOS DE LENGUAJE MÁS USADOS EN NUESTRA ÉPOCA MODERNA.

OBJETIVO: Aprender a expresarse utilizando el lenguaje en la comunicación diaria en el trabajo que realizan.

ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Formar grupos de trabajo ❖ Realizar una dramatización de tipos de lenguaje. ❖ Analizar con los compañeros. ❖ Sacar conclusiones del tema tratado. 	Material didáctico Cuadernos Lápices Internet	La manera de expresarse con todas las personas en general conociendo los tipos de lenguaje y ponerlos en práctica.

MOTIVACIÓN: El lenguaje es el bien más precioso y a la vez el más peligroso que se ha dado al hombre.

DINÁMICA: DI TU NOMBRE CON UN SON

- Primero se les sugiere a los integrantes que formen una mesa redonda.
- Luego se les explicara a los compañeros que las siguiente actividad la realizaremos de la siguiente forma:
- Cada uno procederá a decir su nombre pero incluyendo un nombre así: Por ejemplo si mi nombre es Rosa entonces dice: Yo me llamo Rosa yo soy la reina por donde voy no hay tambor que suene y que no timbre cuando paso yo
- Y así sucesivamente lo harán todos los integrantes del grupo hasta que de toda la vuelta y llegue al punto de origen. Esta dinámica no solo sirve para que los integrantes del grupo se graben los nombres de los compañeros sino también para que se vuelvan un poco más extrovertidos e integren más al grupo desarrollando su creatividad.

Guía N° 3
NORMAS DE CORTESÍA



Foto: internet

La cortesía surge de una entrega auténtica y de ceder voluntariamente al otro parte de nuestro poder, de nuestro placer y quizá de nuestra comodidad. De poco nos servirá ser las personas más cultas y correctas si estas cualidades no nos proporcionan la sensación de bienestar y paz que obtenemos al dar un poco de nosotros mismos.

Ella puede abarcar o se la puede traducir también en cierto modo como todo el aspecto institucional de la vida social, las reglas existentes para el arreglo de los vínculos sociales principales.

Las fórmulas de cortesía son pequeñas frases hechas, utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria. Las mismas pueden ir acompañadas en algunos casos por gestos como una sonrisa, una leve inclinación de cabeza, un saludo con la palma de la mano, entre otras.

LAS DIEZ NORMAS DE CORTESÍA.

1. Trata a los demás como quieras que te traten a ti.
2. Trata de estar siempre dispuesto a sonreír.
3. Trata de ser gentil y agradable en el hablar.
4. Trata de saber escuchar.
5. Trata de no discutir, sencillamente de opinar.

6. Trata de cuidar tu puntualidad.
7. Trata de ser jovial, voluntarioso y dinámico.
8. Trata de guardar para ti tus propias dificultades.
9. Trata de prometer sólo cuando sepas que puedes cumplir.
10. Trata de pedir “por favor” y no olvides decir “gracias”.

Si practicas las normas de cortesía vivirás más feliz en tu comunidad.

El decálogo de la cortesía

- Ser afable en el trato con los demás.
- Cultivar el servicio en bien de otros.
- Honrar el credo de la amistad con los atributos de la cordialidad, gentileza y desinterés.
- Ser galante.
- Saludar amistosamente.
- Ser solidario con los demás.
- Reconocer los méritos de otros.
- Auxiliar al necesitado desinteresadamente.
- Ser sumiso a nuestros superiores.

Fórmulas para ser Cortés

- Siempre da las gracias por una atención recibida, aunque ésta sea elemental.
- Llega puntual a los compromisos que tiene.
- Presta la debida atención a su compañero.
- Cuando va acompañada de un hombre, se abstiene de fijarse en otros y alabarlos delante de él.
- Si al entrar en una habitación, toca primero a la puerta y pide permiso, aunque se trate de su propio esposo o sus hijos.
- Si mantiene sus rutinas de higiene y belleza en privado.

- Habla en voz baja, y evade temas de conversación sobre temas polémicos o comprometedores.
- Consulta con su pareja la posibilidad de aceptar o no una invitación en conjunto. No toma sola decisiones que les concierna a ambos.
- Evita las demostraciones exageradas de amor en público, pero sí demuestra su interés en él/ella.
- Trata de complacer a su pareja y no le impone sus preferencias, ya sea para ver un programa de televisión, al ir a un restaurante, etc.
- Es amable con los amigos de él/ella, aunque tenga pocos intereses en común con ellos.
- Siempre es atenta/o con la familia de él/ella.
- Cuando llama por teléfono, verifica primero si no está interrumpiendo sus actividades.

Recopilado de: <http://aniazulada.wordpress.com/2012/05/10/las-diez-normas-de-la-cortesia/>

Guía N° 4

REGLAS DE ORO PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- **DEJE DE VIVIR EN EL PASADO.** La única cosa para la que le sirve el pasado es para aprender de él.
- **COMPROMÉTASE CON SUS METAS PERSONALES DE DESARROLLO.** Establezca unas metas de desarrollo personal que lo lleven a ser lo mejor que puede ser. Sin metas personales se estancará o se desarrollará como simple respuesta a su entorno.
- **NO ACEPTE EXCUSAS SIN SOLUCIONES.** Cuando un subordinado llegue ante usted con una excusa porque no ha alcanzado los objetivos establecidos, NO LO ESCUCHE a menos que vaya seguida por una propuesta o un plan correctivo.
- **ESTABLEZCA METAS QUE EMPUJEN A LA GENTE A CRECER.** Las metas deben motivar, no desmoralizar. La cultura de trabajo japonesa se basa en la premisa de que los procesos pueden mejorarse constantemente.
- **CREE EL HÁBITO DEL COACHING.** No es suficiente establecer metas y decirle a la gente que haga lo mejor. Ayude a que esto suceda.
- **ADMITA QUE SU PREJUICIOS SON AUTODESTRUCTIVOS.** Si usted acepta que trabajen con resultados por debajo del estándar porque está convencido de las “limitaciones culturales” terminará haciéndose daño a sí mismo.

<https://jcvalda.wordpress.com/2012/08/31/reglas-de-oro-para-una-comunicacion-efectiva-mecanismo>

REGLAS DE ORO PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

OBJETIVO: Obtener más conocimiento sobre la comunicación y ayudar a las personas que establezcan metas que empujen a la gente a crecer en sus interrelaciones personales o laborales.

MOTIVACIÓN: Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás.


DINÁMICA: COMUNICACIÓN GRUPAL

OBJETIVOS: analizar la comunicación en grupo - motivación, dentro de cada grupo hay formas de rechazo o aceptación.

LUGAR: salón o campo abierto - Reflexión personal.

- 1.- Cuando entro de nuevo a un grupo me siento?
- 2.- Cuando el grupo empieza a trabajar yo?
- 3.- Cuando otras personas me conocen por primera vez ellas?
- 4.- Cuando estoy en un nuevo grupo solo me siento bien si?
- 5.- Cuando la gente guarda silencio yo?
- 6.- Cuando alguno habla mucho yo?
- 7.- En un grupo siento temores de?
- 8.- Cuando alguien me ataca yo?
- 9.- Me siento herido más fácilmente cuándo?
- 10.- Aquellos que me conocen bien piensan que yo?
- 11.- Me siento solo en un grupo cuándo?
- 12.- Solo confío en aquellos que?
- 13.- La gente me quiere cuándo?
- 14- mi gran fuerza personal es?
- 15- yo soy?
- 16- Estoy triste cuándo?
- 17- Me siento ansioso cuándo?

Reflexión grupal, intercambio de datos.

ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	VIDEO:REGLAS DE ORO PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formar grupos de trabajo ✓ Hacer un debate de cuáles son las reglas de oro. ✓ Sacar conclusiones y recomendaciones del tema. ✓ Exponer sobre el tema. 	Lectura Computadora Folleto	Desenvolvimiento de los grupos y su conocimiento sobre el tema. Dramatización del tema.	 <p>http://www.youtube.com/watch?v=qcq2O36Lx5c</p>

Guía N° 5

LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN

Comunicación verbal: oral y escrita

La comunicación verbal puede realizarse de dos formas: oral: a través de signos orales y palabras habladas o escrita: por medio de la representación gráfica de signos.

Para interpretar correctamente los mensajes escritos es necesario conocer el código, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje.

Comunicación oral:

- ✓ Utiliza el canal auditivo, pues uno percibe las palabras a través del oído
- ✓ Se escuchan los diferentes fonemas de modo lineal.
- ✓ El emisor puede retractarse de lo que dice.
- ✓ Existe interacción, feedback, retroalimentación entre los hablantes.

Comunicación escrita:

Se percibe a través de la visión, pues las palabras se leen y, por ende, se utiliza el sentido de la vista. Esto causa una mayor concentración del lector, pues para entender la idea planteada debe analizar el contenido y evaluar las formas de la escritura o el sentido que tiene ésta.

Comunicación no verbal:

A comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad: Imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos y movimientos corporales. Dato extraído:

http://comunicacion.idoneos.com/index.php/Teor%C3%ADa_de_la_comunicaci%C3%B3n

Guía N° 5
TIPOS DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Aprender a usarlos de manera correcta para desenvolvemos al momento de comunicarnos con las demás personas.

MOTIVACIÓN: El crecimiento es un proceso de **prueba y error**: es una **experimentación**. Los experimentos fallidos forman parte del proceso en igual medida que el experimento que funciona bien.

DINÁMICA: COHESIÓN DE GRUPO

OPORTUNIDAD: momentos de conflictos por relaciones humanas.

OBJETIVOS: evaluar la confianza y cohesión grupal.

LUGAR: salón o campo abierto

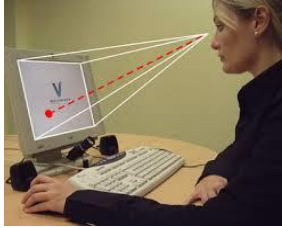
INSTRUCCIONES:

1.- Motivación, importancia de evaluar

2.- Quien coordina la reunión muestra el gráfico o dibujo explicando cada parte, desunión, unión, conflicto y acomodación, muestra luego como en cualquier grupo siempre existe algo de tensión que puede afectar más la unión o la acomodación o ambas, pide a los participantes pintar el mapa del grupo propio y colocar el espacio de tensión en donde crea que mejor podría quedar.

3-Cada participante explicará por que puso ese sitio de tensión y el problema que encuentra en el grupo.

4-Se da una explicación sobre cada uno de los puntos tenidos en cuenta y se detectan los principales problemas de grupo.

ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	VIDEO DE TIPOS DE COMUNICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formar grupos de trabajo ✓ .Leer el tema de los tipos de lenguaje ✓ Exponer las opiniones de cada integrantes de los grupos. ✓ Dinámicas 	<p>Infocus Computadora Folleto Internet</p>	<p>Conocimiento sobre el tema. Expresión al comunicarse con los demás compañeros.</p>	 <p>http://www.youtube.com/watch?v=pRtfW_r2RsE</p>

EL TRABAJO EN EQUIPO



Foto: internet

Las nuevas tendencias laborales y la necesidad de reducir costos, llevaron a las empresas a pensar en los equipos como una forma de trabajo habitual.

Alcanzar y mantener el éxito en las organizaciones modernas requiere talentos prácticamente imposibles de encontrar en un solo individuo.

Las nuevas estructuras de las organizaciones, más planas y con menos niveles jerárquicos, requieren una interacción mayor entre las personas, que sólo puede lograrse con una actitud cooperativa y no individualista.

La necesidad de trabajar en equipo llegó de la mano de propuestas como Calidad Total, sistemas integrados de gestión, y procesos de cambio, en la institución.

Beneficios del trabajo en equipo

Genera habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico de su labor.

Los componentes del equipo deben ser capaces de: gestionar su tiempo para llevar a cabo su trabajo diario además de participar en las actividades del equipo; alternar fácilmente entre varios procesos de pensamiento para tomar decisiones y resolver problemas, y comprender el proceso de toma de decisiones comunicándose efectivamente para negociar las diferencias individuales.



Foto: internet

¿Qué beneficios tiene trabajar en equipo?

Dos cabezas piensan mejor que una, tres mejor, para que el equipo funcione bien, es necesario tener claro lo que se quiere lograr, reconocer qué labores puede desarrollar cada uno de los miembros del equipo; Es así como un equipo descubre para qué son buenos sus miembros, teniendo como resultado que funcione bien el equipo de trabajo.

Beneficios:

- ❖ Disminuye tu carga de trabajo, ya que, los demás también colaboran.
- ❖ Tienes mejores resultados, que dos o más lo hacen mejor que uno.
- ❖ Aprendes a escuchar y a respetar a los demás.
- ❖ Te permite organizarte de una mejor manera.

TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO: Mejorar la integración entre autoridades y funcionarios para generar una comunicación efectiva para brindar un buen servicio al usuario.

MOTIVACIÓN: Si existen conflictos en el equipo, es un buen momento para que intervengas. Escuchar y actuar es una forma de demostrar que te preocupa el ambiente laboral.

DINÁMICA :DE COMUNICACIÓN

INTEGRANTES: 30 personas.

LUGAR: salón.


OBJETIVOS: - Medir el nivel de profundidad alcanzado en una conversación informal. - Distinguir las comunicaciones que tocan al yo profundo de las personas de aquellas que podrán compartirse con cualquier conocido.

SUGERENCIAS METODOLÓGICAS: Existen temas sobre los cuales podríamos hablar incluso con desconocidos: preguntar la hora, comentar el tiempo... Otros temas los compartimos solo con gente que conocemos. Hay cosas que no comunicamos a un nuevo conocido ; pero si a un amigo . Y otra cosas las hablamos dolo con amigos íntimos. Es probable que algunos temas no nos atrevamos a confiarlos a persona alguna, e incluso existen cosas que ni siquiera a nosotros mismos quisiéramos decir nolas porque reconocerlas.

PROCEDIMIENTO: En pequeños grupos de 3 o 4 personas se hablan, de manera informal, sobre los temas que quieran durante 10 minutos. - Al término de 10 minutos se les da a cada grupo cinco minutos más para que confeccionen una lista con los temas que han tratado. Por ejemplo: vida familiar, de las fiestas, de lo que constituye una buena amistad, de películas vistas, de sexo, etc.

EVALUACIÓN EN EL GRUPO CHICO: Ubicar temas que se dieron un determinado momento y que ejemplifiquen grados de profundidad en la comunicación según se indica.

1. Cosas que se contarían a un desconocido.
2. Cosas que se conversan con conocidos.
3. Lo que se cuenta solo con amigos.
4. Temas que normalmente se hablan solo entre amigos íntimos.
5. Algo que no hubiera esperado que se manifestara en este grupo por considerarlo muy personal.

ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	VIDEO LA CARRETA TRABAJO EN EQUIPO
<ul style="list-style-type: none"> • Conformar grupos de trabajo • Nombrar un jefe relator, un secretario, • Leer el tema <p>Analizar con los compañeros</p> <p>Escribir las conclusiones con el aporte de todos los integrantes del grupo</p> <p>Exponer a los demás grupos</p> <p>Analizar la participación de los grupos</p> <p>Resaltar el trabajo en equipo</p>	<p>Lectura</p> <p>Cuadernos</p> <p>Lápices</p> <p>Internet</p>	<p>Exponer trabajos grupales con diapositivas en el computador.</p>	 <p>http://www.youtube.com/watch?v=FODDjaQsqwk</p>

COMO GENERAR UNA EXCELENTE COMUNICACIÓN.



Foto:internet

Para entenderse con los demás, primero hay que saber escucharse uno mismo.

Es muy importante saber manejar la comunicación, expresarse con eficacia a fin de alcanzar resultado favorable cuando hacemos uso de ella. La comunicación efectiva entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

Por tanto, comunicarnos no significa hablar mucho, sino expresarnos como quienes somos, con un lenguaje entendible, sencillo, respetando nuestra personalidad, autenticidad sin imitar a nadie, saber utilizar técnicas de persuasión, entonación de la voz, gesticulación. Cuando nos comunicamos, escuchamos y emitimos una respuesta acorde a nuestros propios sentimientos y pensamientos.

COMO GENERAR UNA EXCELENTE COMUNICACIÓN.

OBJETIVO: Lograr la mejor comunicación entre los funcionarios en su entorno laboral.

MOTIVACIÓN: Para comunicarse de manera efectiva, debemos darnos cuenta que todos somos diferentes en la forma en que percibimos el mundo y usar este conocimiento como guía para nuestra comunicación con los demás”.

DINÁMICA: LA CARGA ELÉCTRICA

INTEGRANTES : Más de 10 personas.

LUGAR : salón.

OBJETIVOS: Integrar , divertir.

1. El animador pide que se retire un voluntario del círculo que han formado los jugadores.
2. En ausencia de este explica que durante el juego todos deben permanecer en silencio y que uno de ellos " tendrá carga eléctrica".
3. Cuando el voluntario coloque su mano sobre la cabeza de quien tenga la carga eléctrica todos deberán gritar y hacer gestos.
4. Se llama al voluntario y el animador le explica: " Uno de los presentes tiene carga eléctrica: Concéntrese y vaya tocando la cabeza de cada uno para descubrir quién tiene la carga eléctrica. Cuando lo descubra, avise".

NOTA: Cuando la persona toque al designado con la carga eléctrica, todos deberán pegar un grito.

Como generar una buena comunicación.

ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	VIDEO DE COMO GENERAR UNA COMUNICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formar grupos de trabajo. ✓ Charla como se debe comunicarse. ✓ Dramatizaciones sobre el tema. ✓ Dinámica 	<p>Infocus Computadora Folleto Internet</p>	<p>Desenvolvimiento de los grupos. Conocimiento sobre el tema</p>	<div data-bbox="1509 400 1816 624" data-label="Image"> </div> <p>http://www.youtube.com/watch?v=Ew70G2bB_j4</p>

Guía N° 8

Niveles del habla

Estos distintos factores (relación entre los hablantes, el lugar, el tema de que se habla, el canal utilizado, factor sociocultural, etc.) hacen que se genere un registro o niveles de habla estructurado de diferentes maneras.

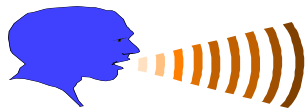


Foto: internet



Niveles de habla según la situación

Formal: lenguaje utilizado en situaciones formales, que requieren protocolo en su forma. Así, es importante una correcta pronunciación, un adecuado vocabulario y estructuración de las oraciones. Se omiten las muletillas, vulgarismos, modismos y jergas.

➤ **Informal:** lenguaje utilizado en situaciones informales, directamente relacionado con la familia y amigos. Es cotidiano, espontáneo, cercano y expresivo. Se utilizan muletillas, diminutivos, expresiones afectivas y modismos.

Niveles de habla según niveles socioculturales

✓ **Culto:** lenguaje utilizado por aquellos hablantes que poseen un alto grado de formación académica. Se caracterizan por la riqueza y variedad de vocabulario, por tener un discurso fluido y continuo, usar las formas gramaticales complejas, estructurar frases bien construidas, tener precisión y rigor en el uso de las normas fonéticas, sintácticas y gramaticales.

✓ **Inculto:** lenguaje utilizado por aquellos hablantes que no poseen un alto grado de formación académica. Se caracterizan por tener un escaso e impreciso vocabulario que se reemplaza por gestos y muletillas y vulgarismos, abuso modismos, no se respetan las normas gramaticales, estructuración de frases cortas e inconclusas, fonética relajada, mensajes sin orden lógico, alta repetición de términos, abundancia de expresiones defectuosa, etc. Recopilado de:

<http://www.icarito.cl/enciclopedia/articulo/segundo-ciclo-basico/lenguaje-y-comunicacion/comunicacion-oral/2009/12/95-8629-9-registro-de-habla.shtml>

Niveles del habla

OBJETIVO: Utilizar correctamente los tipos de habla dentro y fuera del trabajo en nuestra cotidianidad.

MOTIVACIÓN: Tenemos dos orejas y una boca para que podamos escuchar el doble de lo que hablamos”


DINÁMICA: LA CAJA DE LAS SORPRESAS

OBJETIVO : Compartir - intercambiar aptitudes .

PARTICIPANTES : 30 a 40 personas.

RECURSOS HUMANO : caja, papel, lapicero.

INSTRUCCIONES: - Se prepara una caja (puede ser también una bolsa), con una serie de tiras de papel enrolladas en las cuales se han escrito algunas tareas (por ejemplo : cantar, bailar, silbar, bostezar, etc.) - Los participantes en círculo. - La caja circulara de mano en mano hasta determinada señal (puede ser una música, que se detiene súbitamente). - La persona que tenga la caja en el momento en que se haya dado la señal. o se haya detenido la música, deberá sacar de las tiras de papel y ejecutar la tarea indicada. - El juego continuará hasta cuando se hayan acabado las papeletas. - El participante que realiza la actividad , seguirá orientando el juego.

ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	VIDEO DE NIVELES DE HABLA
<p>✓ Formar grupos de trabajo.</p> <p>✓ Interactuar con los integrantes del grupo.</p> <p>✓ Dinámicas .</p>	<p>Infocus</p> <p>Computadora</p> <p>Folleto</p> <p>Internet</p>	<p>Captación de conocimientos de tema.</p>	 <p>http://www.youtube.com/watch?v=RNdE0MpMDMQ</p>

GUÍA 9

ATENCIÓN AL CLIENTE

Es el servicio que prestan las empresas que comercializan productos a sus clientes, en caso de que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

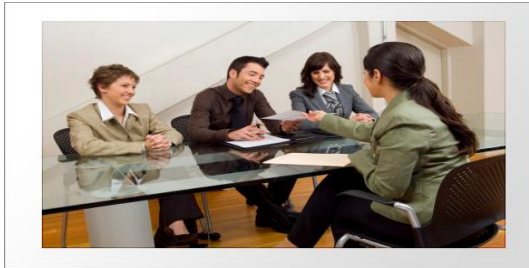


Foto: Internet

El cliente

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para si mismo, para otra persona o para una empresa u organización, por lo cual es el motivo principal por el que se crea, produce, fabrican y comercializan productos y servicios.

Un cliente

- Es la persona más importante de nuestro negocio.
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- No está comprando un producto o servicio sino haciéndonos un favor.
- Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno) y no una fría estadística.
- Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.

- Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos, es nuestra misión satisfacerlo.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que les podemos brindar.
- Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
- Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.

Decálogo de la atención al cliente



Foto: Internet


Cumpliendo a cabalidad con él, se pueden lograr altos estándares de calidad en el servicio al cliente.

1. **Controle el humor.** Impedir que los problemas personales repercutan en el desarrollo del trabajo controlando el estado de ánimo, cumpliendo a cabalidad con él.
2. **Imagen Profesional:** mantener la imagen correcta, tanto en el aspecto físico como en las actitudes.
3. **Educación y cortesía:** debe ser norma esencial y constante de comportamiento, en todo momento y en toda ocasión.
4. **Solución del problema:** es esencial para no perder clientes. Ellos han de percibir que se están interesando en satisfacerlo.

5. **Proponer y aconsejarlo:** en caso de clientes que no les pueda hacer facilitado, el profesional intentará aconsejar, siempre lo mejor para el cliente, o proponer alternativas que puedan ser de su agrado.
6. **Personalización:** la persona que acude a un profesional busca algo más que lo que una máquina le puede ofrecer. Al cliente le agrada recibir el servicio como algo hecho a su medida.
7. **Anticipación:** no debe esperarse a que un cliente pregunte lo que es obvio. Hay que adelantarse a sus necesidades, siempre que estas puedan ser deducidas con anticipación, ofreciendo información que pueda mejorar su estancia y plantearles cuestiones que ofrezcan la oportunidad de crearle más servicios.
8. **Seguimiento:** no solo hay que intentar de satisfacer al cliente sino que es necesario asegurarse de que se ha cumplido este objetivo.
9. **Trabajo en equipo:** la satisfacción del cliente solo se consigue con coordinación, planificación y apoyo mutuo.
10. **Previsión:** no debe dejarse lugar a la improvisación, porque ello traerá problemas. Es necesario estar preparado para todas aquellas situaciones que puedan preverse.

Recopilado de: <http://universopyme.mx/?p=1626>

ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO: Brindar el mejor servicio de calidad a cada uno de los usuarios que acuden a la institución.			
MOTIVACIÓN: Cuando la gente habla, escucha por completo. La mayoría de la gente nunca escucha.			
DINÁMICA: FILA DE LÍDERES			
OPORTUNIDAD: grupos donde las personas ya se conocen. OBJETIVOS: revisar las ideas sobre liderazgo. INSTRUCCIONES: 1.- Se pide pasar al centro unas 10 personas 2.- A los voluntarios se les indica que se coloquen en fila y en silencio. 3.- Quienes crean haber ejercido mayor liderazgo deben pararse adelante. 4.- El que no esté de acuerdo con la posición que ocupa alguien podrá subirlo o bajarlo y este debe dejarse 5.- Síntesis final: que entendieron por liderazgo y que liderazgo reconocieron.			
ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	VIDEO DE LA TENCIÓN AL CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formar grupos de trabajo. ✓ Taller de atención de cliente ✓ Dinámicas. 	<p>Infocus Computadora Folleto Internet</p>	<p>Exposición sobre el grupo del tema. Opiniones de cada grupo.</p>	<div style="text-align: center;">  </div> <p>http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk</p>

Guía N° 10

TRABAJO BAJO PRESIÓN



Foto: Internet

El acoso moral es una de las violencias más íntimas y clandestinas del mundo del trabajo. Capaz de destruir psicológicamente a las personas, este fenómeno de hostigamiento por parte de jefes o compañeros perversos no hace más que aumentar, favorecido por la creciente inestabilidad laboral.

¡Burro! ¡Inútil! No sirves para nada, le decía su jefe cada dos por tres coreado por sus compañeros de trabajo. Y él callaba sin llegar a comprender qué había desencadenado aquel clima hostil que iba minando su autoestima y que ya le había llevado al diván del psiquiatra.

“Con el acoso moral sucede en estos momentos lo mismo que con el acoso sexual hace apenas dos décadas”. Antonio recuerda el caso de su primera novia: “Cada día, su jefe la recibía con un ‘¡qué rica que estás, melocotón!’ Puede parecer una gracia, pero ella lo vivía como una agresión. Y cuando acudía al comité de empresa, sencillamente se reían de ella y le decían que era una broma y qué mal carácter que tenía. Acabó perdiendo el empleo. Yo me encontré con el mismo problema. ¿A quién acudes tú a decir que tu jefe te está destruyendo psicológicamente? Te dirán que los jefes están para eso”.

<http://www.rhstaff.com.mx/www/index.php/tips-articulo/379-trabajo-bajo-presion-el-verdadero-concepto>

Guía N° 10
TRABAJO A PRESIÓN

OBJETIVO: Analizar cómo se trabaja a presión en su oficina y que consecuencias trae esto para su ambiente laboral.

MOTIVACIÓN: El mayor de los peligros para la mayoría de nosotros no es que nuestro objetivo sea demasiado alto y no lo alcancemos, sino que sea demasiado bajo y lo logremos.


DINÁMICA: POR CUALIDADES:

OPORTUNIDAD : para personas que algo se conocen.

OBJETIVOS : decirse las cualidades que se desconocen.

INSTRUCCIONES :

- 1- Motivación: Para una mayor integración grupal será provechoso el que cada miembro del grupo procure conocer y resaltar las cualidades de su compañero.
- 2- En una papeleta cada uno escribe el nombre de una de las personas del grupo y al lado una cualidad que caracterice a la persona, se colocan en la pared y las personas van pasando y añadiendo otra cualidad en cada sobre.
- 3- Resonancia: se hará resaltar lo bueno y lo malo de cada persona.

ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	VIDEO DE TRABAJO A PRESIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formar grupos de trabajo. ✓ Charla del trabajo a presión. ✓ Dinámicas. 	<p>Infocus Computadora Folleto Internet</p>	<p>El conocimiento sobre el tema. Desarrollo y opiniones del tema.</p>	 <p>http://www.youtube.com/watch?v=HlrBUGKFluI</p>

6.7. Impactos

Una vez puesta en práctica la guía en el municipio mejora la interrelación entre los funcionarios incorporando a todas las personas al trabajo colectivo, mejora también el trato a los usuarios sin distinguir clases sociales o etnia, ya que se lo hará respetando la dignidad humana y no lo económico.

Por lo tanto el impacto será en un 90% positivo para que la gente retome las buenas costumbres del respeto, saludo, cordialidad, el dialogo tanto oral y escrito en las comunicaciones recibidas y enviadas.

El dialogo sea el pilar fundamental para solucionar conflictos entre los funcionarios; la comunicación efectiva quiere romper estos estadios que impiden el desarrollo de las empresas públicas como privadas, en este caso en el Gobierno Cantonal de Espejo.

6.8 Difusión

Para su difusión se hará la entrega a cada uno de los funcionarios la guía impresa.

6.9 Bibliografía

- 1.-Alfaro, Rosa María, (2012) “Psicología de la Comunicación”, Calendaría, Perú.
- 2.-Belzunce, Michael de José, Dávila del valle, Ignacio, Martínez López, Francisco José, (2011) “Guía de Competencias Emocionales para Directivos” esic editorial, España.
- 3.-Castañer, Olga. (1996) “La asertividad: Expresión de una Sana Autoestima”. descle.
- 4.-De la Cuesta Gonzales, Martha, Muñoz Torres, María Jesús,(2010) “ Relaciones con la Sociedad”, España.
- 5.-Fernández García, Ricardo, (2012), “Obligaciones de la Empresa con la Sociedad”Editorial, Club Universitario.
- 6.-González, Sonia, (2011) “Habilidades de Comunicación y Escucha: Empatía más alto nivel”, Edus, España.
- 7.-Hernández Herrarte, María, Rodríguez Escanciano, Imelda,(2010) “Comunicación No Verbal y Liderazgo” editorial@netbiblo.com, España.
- 8.-La Costa Rule, Juan José,(2012) “Método de la Investigación”, Juvenil, Barcelona.
- 9.-Menchaca, Maite,(2012) “Guía de la buena práctica de la comunicación”, Feaps, México.
- 10.-Montes Alonso, Ma Jesús y González Rodríguez, Pablo,(2010) “Selección de Personal” , Ideas propias Editorial, España.
- 11.-Navarro García Fernando, (2012) “Responsabilidad Social Corporativa”, Edus, España.
- 12.-Salazar Ariscuren Ana,(2010) “Fundamentos de la Comunicación”, Editorial Tercer mundo, Bogotá.
- 13.-Sánchez Herrera, Joaquín, (2012) Nuevas Tendencias en comunicación, Madrid
- 14.-Sánchez Pastrana, María Pilar, (2010) “Comunicación Empresarial y Atención al Cliente”, Líderes, México, Rio de Janeiro.
- 15.-Thomson, Peter, (2014) “Los Secretos de la Comunicación”, Digital, Madrid.

- 16.-Vicario Felican, Delma, (2012) “Tipos de comunicación”, Cepal, Quito.
- 17.-Viladot Presas, María Ángeles,(2010) “Lengua y Comunicación intergrupal”, España
- 18.-Wlemann O, Mary (2011) “La Comunicación en las Relaciones Interpersonales” Editorial UOC, España.

<http://www.monografias.com/trabajos95/estrategias-de-comunicacion/estrategias-de-comunicacion.shtml#ixzz3EFJH3ASk>

http://comunicacion.idoneos.com/index.php/Teor%C3%ADa_de_la_comunicaci%C3%B3n

<http://www.monografias.com/trabajos70/comunicacion-efectiva/comunicacion-efectiva.shtml#ixzz38UigPPDu>

<http://www.ugr.es/~eianez/Biotecnologia/cts.htm>,

http://letras-uruguay.espaciolatino.com/aaa/valmaseda_valmaseda_jorge/la_dimension_axiologica.htm.

<http://definicion.de/epistemología/#ixzz37Zr8trEZ>

<http://www.monografias.com/trabajos/adminpers/adminpers.shtmlconceptos>.

<http://www.ebcomunicacion.com/noticias/pnl-comunicacion-mas-inteligente-y-efectiva/>

<http://alexgez.blogspot.com/2013/04/10-reglas-de-oro-en-comunicacion-interna.html>

[http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/opinion+y+analisis/firmas/dr.+jose+luis+ortiz+rosales/op\(17jun13\)jose+luis+ortiz#sthash.Spfn1q3Q.dpuf](http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/opinion+y+analisis/firmas/dr.+jose+luis+ortiz+rosales/op(17jun13)jose+luis+ortiz#sthash.Spfn1q3Q.dpuf).

<http://www.egolandseducacion.com/el-lenguaje-i-comunicacion-efectiva/>

<http://www.ugr.es/~eianez/Biotecnologia/cts.htm>

http://recursos.cnice.mec.es/lengua/profesores/eso2/t1/teoria_1.htm

<http://aniazulada.wordpress.com/2012/05/10/las-diez-normas-de-la-cortesia/>

<http://www.leonismoargentino.com.ar/INST484.htm>

<http://www.ebcomunicacion.com/noticias/pnl-comunicacion-mas-inteligente-y-efectiva/>

<http://www.altonivel.com.mx/24404-guia-de-comunicacion-efectiva-para-lideres-y-directivos.html>

http://www.degerencia.com/articulo/10_mandamientos_para_comunica

A N N E X O S

Anexo 1

Árbol de Problemas

CAUSAS

Incorrecto Vocabulario para la comunicación

Poca utilización de frases de cortesía en la comunicación diaria.

No tienen conocimiento de las técnicas para una comunicación efectiva

Desconocimiento de la comunicación efectiva

Insuficiencia en el manejo de las TICs.

INADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LOS FUNCIONARIOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO PROVINCIA DEL CARCHI.

EFFECTOS

Trato impropio con los clientes

Agresividad en sus respuestas

Comunicación deficiente entre los departamentos.

Documentos poco preparados en su forma y fondo.

No se puede enviar ni recibir comunicación a través de las TICs.

ANEXO 2

Matriz de Coherencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo determinar la incidencia del lenguaje en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo?	Determinar la incidencia del lenguaje en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
¿Cómo se fundamentará un marco teórico que permita conocer conceptualmente la importancia que cumple la comunicación efectiva en las autoridades, funcionarios y usuarios en Gobierno Cantonal de Espejo?	Fundamentar un marco teórico que permita conocer conceptualmente la importancia que cumple la comunicación efectiva en las autoridades, funcionarios y usuarios.
¿Cuál es la causa que origina la deficiente comunicación?	<ul style="list-style-type: none">• Diagnosticar de la causa que origina la deficiente comunicación
¿Cómo elaborar una guía sobre técnicas de cómo hacer una comunicación efectiva?	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar una guía sobre técnicas de cómo hacer una comunicación efectiva.

ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE “FECYT”

Encuesta a los Funcionarios de los diferentes Departamentos del Municipio del Cantón Espejo.

Instrucciones:

Marque con una x la respuesta que crea usted conveniente.

Cuestionario

1.- ¿Cree Ud. que exista una apropiada comunicación efectiva entre los diferentes departamento del Municipio?

Siempre ()

Casi Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

2.- ¿Recibe capacitaciones sobre la comunicación efectiva, por parte del municipio para el buen funcionamiento de la institución?

Siempre ()

Casi Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

3.- El servicio que ofrecen los funcionarios de los diferentes departamentos del municipio a los usuarios es.

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

4.- ¿Sus problemas familiares, influye en el desempeño de comunicación efectiva en el municipio?

Siempre ()

Casi Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

5.- ¿Cree Ud. que el prestigio del municipio le compete a todos los servidores públicos para una buena imagen institucional?

Siempre ()

Casi Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

6.- ¿Considera que se debería actualizar constantemente acerca de la comunicación efectiva para tener una mejor relación entre compañeros?

Siempre ()

Casi Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7.- ¿Cree Ud. que posee un vocabulario adecuado al momento de comunicarse con sus compañeros y usuarios?

Siempre ()

Casi Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8.- Tiene usted dificultad en utilizar sinónimos y antónimos con las demás dependencias para establecer una comunicación efectiva.

Mucho ()

Poco ()

Casi nada ()

Nada ()

9.- ¿Cómo es el trato entre los funcionarios que trabajan en los diferentes departamentos del Municipio?

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

10.- El servicio que brindan los diferentes departamentos del municipio a los usuarios es.

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

ANEXO 4

Ciudad de El Ángel



Alcalde Del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo



Prof. Lenin Carrera López





**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 IDENTIDAD:	DE	1003632476	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	Chamorro Enríquez Tatiana Estefanía	
DIRECCIÓN:	EL ANGEL		
EMAIL:	taty-1990@hotmail.es		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0990817287

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“LA INCIDENCIA DEL LENGUAJE EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI, PROPUESTA ALTERNATIVA”
AUTOR (S):	Chamorro Enríquez Tatiana Estefanía
FECHA: AAAAMDD	17-03-2015
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESORA /DIRECTORA:	Msc. Cisneros Gladys

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Chamorro Enríquez Tatiana Estefanía con cédula de identidad Nro 1003632476, 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, a los 17 días del mes de Marzo del 2015

(Firma).....

Nombre: Chamorro Enríquez Tatiana Estefanía

C.C.: 1003632476

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, Chamorro Enríquez Tatiana Estefanía, con cédula de identidad Nro. 1003632476, 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 **“LA INCIDENCIA DEL LENGUAJE EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI, 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.

Ibarra, a los 17 días del mes de Marzo del 2015

(Firma)
Nombre: Chamorro Enríquez Tatiana Estefanía

Cédula: 1003632476