



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y  
BIBLIOTECOLOGÍA**

**CARRERA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADAS EN SECRETARIADO EJECUTIVO  
CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

**TEMA:**

**“LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL  
MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE  
BOLÍVAR, PERÍODO 2012-2013”**

**AUTORAS:**

**DENNIZ MARILIN CHACÁN CHACÁN  
MARITZA VERÓNICA NÁJERA CARVAJAL**

**GUARANDA ENERO, 2014**

## **I. DEDICATORIA**

Este trabajo de graduación lo dedico con mucho amor a mi querida madre que desde el cielo ha estado en todo momento dentro de mí, María Chacán, quien con mucho amor y sacrificio me supo brindar su apoyo incondicional; a mis hermanos Neycer, Thalya, Kelvin, a mi esposo Danny y a mi pequeña hija Karen Gabriela, han sido mi fortaleza e inspiración para luchar y conseguir lo que me he propuesto al inicio de esta carrera, ya que nunca dudaron de mi capacidad y siempre me apoyaron hasta el último momento de la carrera estudiantil.

**Denniz Marilin**

Este trabajo de graduación lo dedico con mucho amor, respeto y dedicación a mi Dios y, a mi Madre, quien ha estado conmigo en todo momento y ha contribuido una fuente de fuerza, bienestar, alegría y salud para poder realizar esta tesis.

**Maritza Verónica**

## **II. AGRADECIMIENTO**

Agradecemos primeramente a Dios por permitirnos estar con vida y salud. Agradecemos a los maestros quienes conforman la Escuela de Gestión Administrativa, que con su paciencia y motivación nos transfirieron sus conocimientos y éste es el resultado del esfuerzo constante, a nuestras compañeras de clase quienes supieron darnos ánimos y fuerzas en todo momento de nuestra vida y del aprendizaje, porque ellas son testigos del esfuerzo y sacrificio para poder culminar nuestra etapa estudiantil además, han estado presentes en los momentos de alegría y tristeza

De manera especial agradecemos a nuestra Directora Lic. Julia Garay, Pares Académicos, Lic. Rocío Núñez y Lic. Gina Acebo, por orientarnos en la culminación de este trabajo de graduación.

**Denniz  
Maritza**

### III. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

#### CERTIFICO:

Que, el trabajo de graduación previo a la obtención del título de licenciadas en Secretariado Ejecutivo, con énfasis en Administración Secretarial titulado “**La Comunicación Escrita en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar período 2012-2013**”, presentado por CHACÁN CHACÁN DENNIZ MARILIN Y NÁJERA CARVAJAL MARITZA VERÓNICA, egresadas de la Carrera de Gestión Administrativa ; ha sido cuidadosamente revisado y se ha acogido a las sugerencias emitidas por los Pares Académicos.

Una vez verificadas las respectivas correcciones autorizo su presentación para la defensa.

Guaranda enero 23, 2014



Lic Julia Galay Vera  
**DIRECTORA**

### III. AUTORÍA NOTARIADA

## **Dr. José Córdova Núñez**



DEL E.  
NOTARIA  
PRIMERA  
San Miguel de  
Bolívar

#### DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTORÍA

OTORGADA POR: CHACAN CHACAN DENNIZ MARILIN Y NÁJERA CARVAJAL MARITZA VERÓNICA

CUANTIA INDETERMINADA

En San Miguel de Bolívar, República del Ecuador, hoy día viernes veinte y cuatro (25) de enero del año dos mil catorce, ante mí DOCTOR JOSÉ CÓRDOVA NÚÑEZ, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DE ESTE CANTÓN, comparecen: **CHACAN CHACAN DENNIZ MARILIN**, soltera; y, **NÁJERA CARVAJAL MARITZA VERÓNICA**, soltera. Las comparecientes manifiestan ser ecuatorianas, mayores de edad, de estado civil como dejan expresadas, domiciliadas en el Cantón Guaranda Provincia Bolívar, y de transito por este lugar, legalmente capaces, a quienes de conocerles doy fe y dicen: Que instruidas de la naturaleza, objeto y resultados legales de este instrumento, en forma libre y voluntaria manifiestan que tienen a bien otorgar la presente Declaración Jurada. Al efecto, juramentadas que fueron en legal y debida forma, previa la explicación de la gravedad del juramento, de las penas del perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad, exponen: Nosotras: **CHACAN CHACAN DENNIZ MARILIN Y NÁJERA CARVAJAL MARITZA VERÓNICA**, previo a la obtención del título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo con Énfasis en Administración Secretarial, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado: **“LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE BOLÍVAR, PERÍODO 2012-2013”**, es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras. Es todo cuanto podemos decir en honor a la verdad; y, leída que les fue ésta su declaración a las comparecientes, se afirman y se ratifican en lo expuesto y firman conmigo en unidad de acto; de todo lo cual doy fe.

Srta. Chacan Chacan Denniz Marilin  
C.C. 020188934-2

Srta. Nájera Carvajal Maritza Verónica  
C.C. 020171230-4

Dr. José Córdova Núñez  
EL NOTARIO



## IV. TABLA DE CONTENIDOS

Portada	
I. Dedicatoria.....	I
II. Agradecimiento.....	II
III. Certificación del Director.....	III
IV. Autoría Notariada.....	VI
V. Tabla de Contenidos.....	V
VI. Lista de Cuadros y Gráficos.....	VIII
VII. Lista de Anexos.....	IX
VIII. Resumen Ejecutivo en Español.....	X
IX. Introducción.....	XI
<b>CAPÍTULO.....</b>	<b>1</b>
1. Tema.....	2
2. Antecedentes.....	3
3. Formulación del problema.....	5
4. Justificación.....	6
5. Objetivos.....	8
5.1 Objetivo General.....	8
5.2 Objetivo Específico.....	8
6. Marco Teórico.....	9
6.1 Referencial.....	9
6.1.1 Geo referencial.....	12
6.1.2 Legal.....	13
6.2 Marco Conceptual.....	14
6.3 Teoría Científica.....	16
6.3.1 La Comunicación Escrita.....	16
6.3.1.1 Comunicaciones Internas.....	17
6.3.1.2 Comunicaciones Externas.....	20
6.3.2 La Redacción Comercial Moderna.....	21
6.3.2.1 Características de la redacción moderna.....	21

6.3.2.2	Uso de Conectores para mejorar la Coherencia.....	22
6.3.3	El Sistema de Gestión Gubernamental (QUIPUX).....	24
6.3.3.1	Definición del Quipux.....	25
6.3.3.2	Funcionalidad del Quipux .....	26
6.3.3.3	Quipux Usuarios.....	27
6.4	Desempeño Laboral de los Servidores Públicos.....	28
6.4.1	Definición del Desempeño Laboral.....	28
6.4.2	Claves para un buen desempeño Laboral.....	29
6.4.2.1	Concepto de la Autoestima.....	30
6.4.3	Calidad de vida en el trabajo.....	31
6.4.4	Servidores Públicos.....	34
6.4.5	Ley Orgánica del Servicio Público.....	35
6.4.5.1	Deberes, derechos y prohibiciones del Servidor Público.....	35
6.4.5.2	Evaluación del desempeño del Servidor Público.....	38
7.	Hipótesis.....	41
8.	VARIABLES.....	42
8.1	Operacionalización de Variables.....	43
9.	METODOLOGÍA.....	45
9.1	Métodos.....	45
9.2	Tipo de Investigación.....	46
9.3	Técnica e Instrumentos para la obtención de datos.....	47
9.4	Universo y Muestra.....	48
9.5	Procesamiento de Datos.....	49

## **CAPÍTULO II.....50**

2.	Análisis e interpretación de Resultados.....	51
2.1	Tabulación, presentación e interpretación de resultados.....	51
2.2	Comprobación de la Hipótesis.....	69
2.3	Conclusiones y recomendaciones.....	70
2.3.1	Conclusiones.....	70
2.3.2	Recomendaciones.....	71

<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>72</b>
3.1 Aporte Teórico y/ Práctico.....	73
3.1.1 Introducción.....	73
3.1.2 Justificación.....	74
3.1.3 Objetivos.....	75
3.1.3.1 Objetivo General.....	75
3.1.3.2 Objetivos Específicos.....	75
3.2 Desarrollo.....	76
3.3 Plan Operativo de la Propuesta.....	109
3.4 Resultados obtenidos de la investigación.....	110
3.5 Conclusiones y recomendaciones del Aporte.....	111
3.5.1 Conclusiones.....	111
3.5.2 Recomendaciones.....	112
10. Bibliografía.....	113
11. Anexos.....	116



## V. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro de clasificación de la comunicación escrita.....	17
Cuadro de los conectores de oposición y aditivos.....	23
Cuadro de los uso de signos de puntuación.....	107
Cuadro de tildación en las palabras.....	107
Cuadro del gerundio.....	108
Cuadro del Plan Operativo.....	109

### **Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y vivienda de Bolívar.**

Cuadro y gráfico N° 1.....	51
Cuadro y gráfico N° 2.....	52
Cuadro y gráfico N° 3.....	53
Cuadro y gráfico N° 4.....	54
Cuadro y gráfico N° 5.....	55
Cuadro y gráfico N° 6.....	56
Cuadro y gráfico N° 7.....	57
Cuadro y gráfico N° 8.....	58
Cuadro y gráfico N° 9.....	59
Cuadro y gráfico N° 10.....	60
Cuadro y gráfico N° 11.....	61
Cuadro y gráfico N° 12.....	62
Cuadro y gráfico N° 13.....	63
Cuadro y gráfico N° 14.....	64
Cuadro y gráfico N° 15.....	65

## **VI. LISTA DE ANEXOS**

Anexo N° 1

Guía de Entrevista realizada al Jefe de Recursos Humanos y al Director Provincial del MIDUVI. Pág. 117-119

Anexo N° 2

Encuesta aplicada a los Servidores Públicos del MIDUVI. Pág. 120-122

Anexo N° 3

Fotos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda. Pág. 123-124

Anexo N° 4

Certificación de la Institución. Pág.125

## **VII. RESUMEN EJECUTIVO**

Nuestro trabajo de investigación asume el estudio de la Comunicación Escrita en el desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

La sociedad actual es una sociedad que se enfrenta día a día con la dificultad de comunicarse. Es difícil expresar lo que verdaderamente desea, y peor aún, muchas veces lo hace de manera que el receptor no logra captar el mensaje deseado a transmitir.

Nuestra investigación se desarrolló en el momento pertinente y donde las exigencias de los funcionarios del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar son evidentes, además se ha cumplido con el objetivo deseado que es, determinar los niveles de conocimiento y aplicación de la Comunicación Escrita, a medida que se ha desarrollado la investigación.

Mediante la investigación de campo se obtuvo resultados negativos, como la falta de conocimientos en el área de redacción de documentos, no se cumple lo dispuesto por la ley en la utilización de sistemas gubernamentales en donde demuestran que es evidente el problema en la Institución. Por ende se elaboró la propuesta que ayuda como aporte profesional a los funcionarios del MIDUVI.

## **VIII. INTRODUCCIÓN**

El trabajo de investigación consiste, en el estudio de la Comunicación Escrita en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar período, 2012-2013.

El objetivo central es entregar un manual al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, con información notable sobre los documentos internos y externos y, aplicación de la Comunicación Escrita, por parte de los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, período 2012-2013.

Se pretende orientar al Servidor Público con la aplicación de estrategias de identificación y redacción de comunicaciones, para llevar a cabo tanto en el corto como en el largo plazo y que contribuyan a un eficiente desempeño en sus funciones realizadas diariamente de todos quienes conforman la Institución.

Es importante señalar que los datos primarios fueron recogidos directamente en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, a través de las encuestas aplicadas al Personal Administrativo y; entrevistas que se realizó al Director y Secretaria del mismo, quienes colaboraron de manera voluntaria para que se haga posible la investigación.

La tesis está dividida en cuatro partes y dentro de éste en tres capítulos; en primer lugar se presentan las partes preliminares, donde se destaca aspectos de forma.

En una segunda parte consta del Capítulo I, en el cual se presenta el tema, antecedentes, justificación del trabajo de investigación, el mismo que nace de una problemática detectada, a sí mismo los objetivos que se desea conseguir, además se presenta contenidos en el Marco Teórico y su subdivisión, también la metodología y técnicas con las que se desarrolló el trabajo de investigación.

En una tercera parte consta del Capítulo II, y se refiere al análisis e interpretación de resultados, mediante la información obtenida de la aplicación de las encuestas y entrevistas que nos proporcionó como resultado la comprobación de la hipótesis y; por ende ultimar con conclusiones y recomendaciones.

En la última parte se define el Capítulo III, y contiene una importante propuesta de elaborar y entregar un manual para la elaboración, distribución, y redacción de las comunicaciones escritas, como alternativa de solución al problema planteado.

Lo anteriormente mencionado se ejecutó dando cumplimiento al Reglamento de Graduación y Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, enfocando la temática y dar respuesta al problema presentado, existe una gran necesidad de guiar a los Servidores Públicos con el fin de que mejoren los estilos de fondo y de forma de los documentos que se maneja en la Institución.

# CAPÍTULO I

## **1. TEMA**

**LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
SERVIDORES PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO  
Y VIVIENDA DE BOLÍVAR, PERÍODO 2012-2013.**

## **2. ANTECEDENTES**

En la actualidad la comunicación escrita es una herramienta que permite garantizar los procesos de gestión ya que existen programas gubernamentales que minimiza el trabajo dentro de las Instituciones públicas a nivel Nacional. Sin embargo al redactar las comunicaciones por estos medios es difícil describir e identificar los documentos internos y externos en forma estructurada para dar mayor sentido y comprensión al receptor.

En nuestro país y provincia desde la pequeña empresa hasta las poderosas industrias, y en el sector público las comunicaciones despliegan una gran actividad por conquistar mercados, localizar fuentes de materia prima, establecer nuevos sistemas y vías de comunicación.

En el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Bolívar muchos Servidores Públicos manejan comunicaciones escritas, por lo que requieren poseer conocimientos sobre redacción, elaboración de comunicaciones internas y externas; factor que servirá como aporte al desempeño laboral y efectos positivos en la realización de sus actividades.

Es lógico que por la necesidad de trabajar, algunos servidores públicos ejerzan su profesión en otros ámbitos de los cuales ellos no poseen las mismas habilidades de otros.

Es allí que aparece el problema que al redactar un documento incompleto, al no utilizar las características de la redacción, existe una incoherencia en la elaboración de los textos pertenecientes a la comunicación escrita, el resultado es la falta de actualización de conocimientos sobre la redacción, elaboración y distribución de documentos. Además, la comunicación escrita también tiene un carácter funcional, ya que nos ayuda a relacionarnos con el resto de la sociedad, por ejemplo, con instituciones u organismos a través de contratos, leyes, solicitudes, etc.; es por eso la importancia de la aplicación de la Comunicación escrita en la elaboración de documentos.



Es por ello que todo el personal debe conocer las técnicas de la comunicación escrita eficiente y eficaz, además utilizar las características vitales y complementarias del mensaje comercial.

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar es una entidad pública dedicada a ofrecer servicios que son necesidades de la colectividad, dichos servicios son entrega de subsidios habitacionales, formulación de estudios y diseños de agua potable y saneamiento, fortalecer la gestión de las empresas de agua potable y saneamiento, implementación de laboratorios para control de la calidad del agua para consumo humano, asistencia técnica en materia de control de la gestión de agua potable y saneamiento, seguimiento y evaluación de sistemas de agua potable y saneamiento; dicha entidad viene contribuyendo con el progreso y bienestar de todos los Bolivarenses.

Ante toda ésta amplitud de servicios se requiere de Profesionales competentes en la elaboración de comunicaciones por lo que a través de esta investigación se espera contribuir al mejoramiento de la redacción.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo influye la Comunicación Escrita en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, Período 2012-2013?

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

Es conveniente hacer un estudio sobre el nivel de conocimiento en Comunicación Escrita y de acuerdo al resultado concienciar sobre la importancia de la actualización de conocimientos de acuerdo a las necesidades de la institución. La Redacción forma una parte importante dentro de la Comunicación Escrita que ayuda a mejorar conocimientos en la elaboración de documentos y por ende obtener resultados de calidad en el contenido general del documento, razón por demás para que los servidores públicos deban dominar estrictamente las partes estructurales de las comunicaciones internas y externas.

Una comunicación escrita es de importancia ya que proyecta precisión y permanencia detalles que le dan un valor agregado a la correspondencia. La comunicación escrita tiene sus ventajas porque la información se puede mantener archivada o registrada de forma permanente, desde este punto de vista teórico esta investigación puede generar análisis de reflexión sobre la aplicación de la comunicación escrita.

Es pertinente realizar un trabajo de investigación con el propósito de analizar las mejores opciones de solución a las dificultades que al respecto están presentes en la Institución pública. Adicionalmente cada día se otorga un mayor interés a las relaciones de la Institución, clientes, trabajadores y demás personas necesitan de una comunicación Institucional especializada que satisfaga sus requerimientos, entonces hay que atender esta necesidad de manera pertinente.

El trabajo de investigación es factible porque nuestro tema ha sido aceptado con anterioridad, también porque existe la predisposición del Personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar para facilitar la información pertinente a este estudio y porque contamos con los recursos necesarios para desarrollar el mismo por parte de las autoras.

Es conocido además que la Comunicación Escrita permite la relación de los funcionarios y el público en general, el tema es de gran interés ya que es original y no se ha realizado un estudio anteriormente, para muchos funcionarios es difícil expresar las ideas y la información de la empresa por escrito.

Esta investigación al ser propia y original se convierte en un aporte científico además, se puede expresar que profesionalmente se pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan de la problemática aquí especificada.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar los niveles de conocimiento y aplicación de Comunicación Escrita de los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, Período 2012-2013.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico sobre la elaboración de las comunicaciones escritas por partes de los Servidores Públicos, del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.
- Establecer las conceptualizaciones de la comunicación escrita en el desempeño laboral.
- Proponer un plan de acciones que permita el mejoramiento de la Redacción en las comunicaciones del MIDUVI.

## 6. MARCO TEÓRICO

### 6.1 REFERENCIAL

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

“Este organismo es promotor de los sistemas, facilitador de la participación de actores privados, comunitarios, regulador general y canalizador de recursos por medio de los bonos y proveedor de asistencia técnica para los municipios y grupos organizados comunitarios y privados en la planificación, gestión y evaluación de programas de desarrollo integral que contribuyan al cumplimiento de los objetivos nacionales del Gobierno”.<sup>1</sup>

#### **Valores, misión y visión Institucional del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Bolívar.**

**“Equidad.-** Como principio que garantiza la justicia social y que asegura el adecuado acceso a los recursos para el buen vivir. En el aspecto económico la equidad significa la distribución justa de la riqueza entre los miembros de una sociedad. En el aspecto social significa construir las condiciones que permitan una relación de igualdad entre los miembros de una sociedad, reconociendo las diferencias etarias, de género, culturales, sociales y económicas. En relación al tema habitacional la equidad implica crear las condiciones que garanticen el acceso universal al derecho a la vivienda, la ciudad y el hábitat”.<sup>2</sup>

**Corresponsabilidad.-** Compromiso compartido entre el Estado y la Sociedad para asumir el reto de contribuir al ejercicio pleno del derecho a la vivienda, la ciudad y el hábitat como elemento constitutivo del buen vivir.

---

<sup>1</sup> [http://www.iepala.es/IMG/pdf/23\\_MIDUVI.pdf](http://www.iepala.es/IMG/pdf/23_MIDUVI.pdf)

<sup>2</sup> <http://www.habitatyvivienda.gob.ec/valores-mision-vision/?s=mision>

**Honestidad.-** La honestidad es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

**Lealtad.-** La lealtad es hacer aquello con lo que uno se ha comprometido aun entre circunstancias cambiantes, es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás, es considerado un compromiso que desarrolla confianza.

**Responsabilidad.-** La responsabilidad es un concepto bastante amplio, que guarda relación con el asumir las consecuencias de todos aquellos actos que realizamos en forma consciente e intencionada. Se trata de uno de los valores humanos más importantes, el que nace a partir de la capacidad humana para poder optar entre diferentes opciones y actuar, haciendo uso de la libre voluntad, de la cual resulta la necesidad que asumir todas aquellas consecuencias que de estos actos se deriven.

**Solidaridad.-** La solidaridad significa un apoyo comprometido. En relación al tema habitacional, la solidaridad implica el apoyo sostenido a los sectores menos favorecidos a partir de compromisos sociales y política públicas.

**Transparencia.-** Implica garantizar los mecanismos para el acceso democrático de la información sobre los procesos de planificación, diseño y evaluación de las políticas, programas y acciones públicas en materia de vivienda, asentamientos humanos y hábitat.

### **Visión Institucional**

Ser el eje estratégico del desarrollo social a nivel nacional, a través de la conformación de un Sistema Nacional de Asentamientos Humanos y ciudades incluyentes, solidarias, participativas y competitivas, para garantizar un hábitat sustentable de la sociedad ecuatoriana.

## **Misión Institucional**

Formular normas, políticas, directrices, planes, programas y proyectos de hábitat, vivienda, agua potable, saneamiento y residuos sólidos, a través de una gestión eficiente, transparente y ética para contribuir al buen vivir de la sociedad ecuatoriana.

## **Objetivo General del MIDUVI**

“Contribuir al desarrollo del País a través de la formulación de políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos, que garanticen un Sistema Nacional de Asentamientos Humanos, sustentado en una red de infraestructura de vivienda y servicios básicos que consoliden ciudades incluyentes, con altos estándares de calidad, alineados con las directrices establecidas en la Constitución Nacional y el Plan Nacional de Desarrollo”.<sup>3</sup>

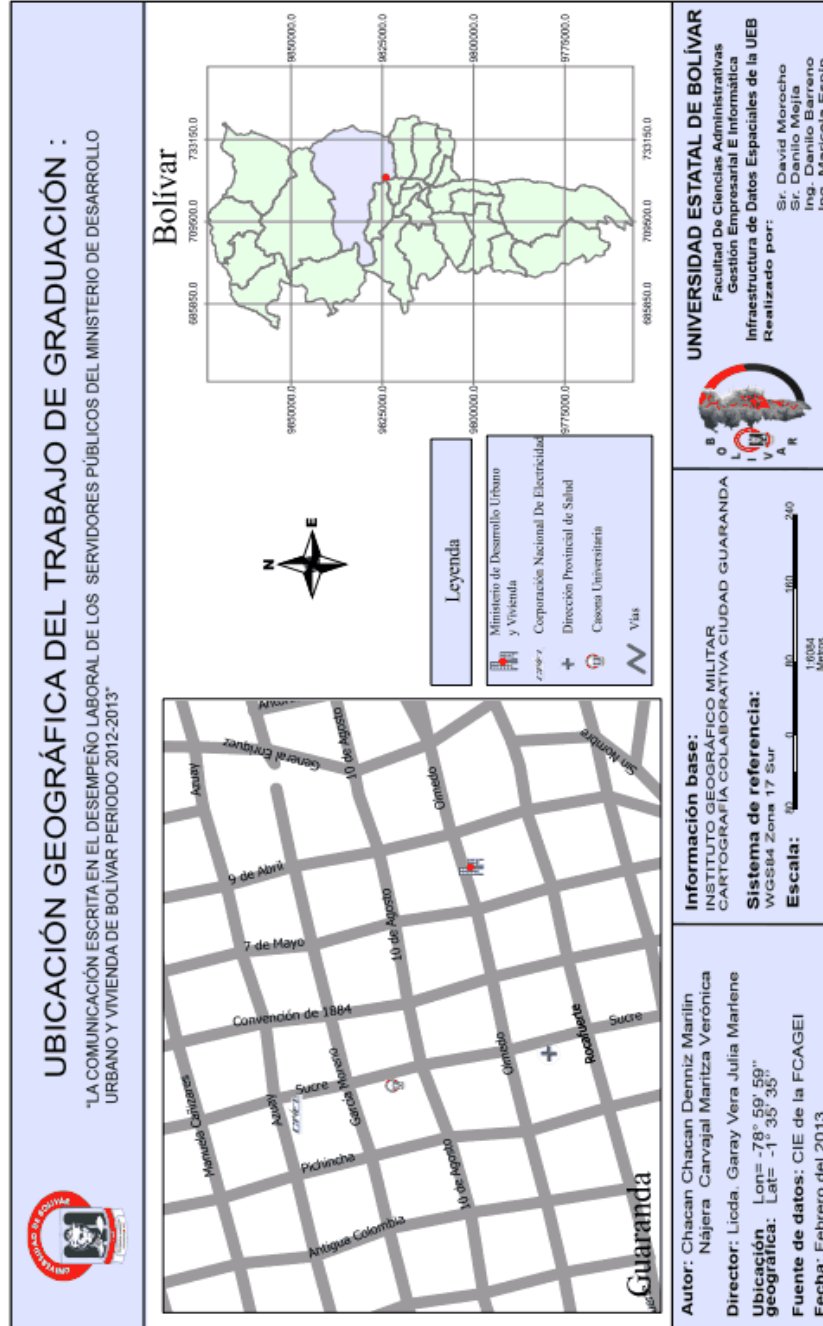
---

<sup>3</sup> <http://www.habitatyvivienda.gob.ec/objetivos/>



## 6.1.1 GEOREFERENCIAL

Situación Geográfica del objeto de estudio (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Bolívar).



## 6.1.2 LEGAL

### AÑO DE CREACIÓN DEL MIDUVI

“El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, fue creado mediante Decreto Ejecutivo N° 2 de fecha 10 de agosto de 1992 en la Presidencia del Arq. Sixto Durán Ballén”.<sup>4</sup>

### REGLAMENTO DE TESIS DE LA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Considerando

“Que, de acuerdo al Art. 34 del Reglamento Codificado de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, el trabajo de graduación constituye uno de los requisitos obligatorios para la obtención del título o grado en cualquiera de los niveles de formación. Dichos trabajos pueden ser estructurados de manera independiente o como consecuencia de un seminario de fin de carrera, de acuerdo a la normativa de cada Institución”.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> [http://www.iepala.es/IMG/pdf/23\\_MIDUVI.pdf](http://www.iepala.es/IMG/pdf/23_MIDUVI.pdf)

<sup>5</sup> Reglamento de Graduación y Titulación Facultad Ciencias Administrativas 2011.

## 6.2 MARCO CONCEPTUAL

**“Estilo Bloque.-** Este estilo es muy parecido al bloque extremo. La diferencia consiste en que la línea de la fecha, la de despedida, la de antefirma y las de firma se escriben comenzando desde el centro horizontal del papel.

**Estilo Bloque extremo.-** Es el estilo más fácil y cómodo por cuanto todas las líneas se escriben comenzando en el margen izquierdo del papel. Con este estilo siempre se escribe a espacio sencillo; entre cada párrafo se dejan dos espacios verticales.

**Estilo Semi-Bloque.-** Es el estilo más elegante y uno de los más usados en el Comercio. Este estilo mantiene las mismas características del estilo bloque y de distingue porque cada párrafo comienza dejando una sangría de cinco a diez espacios”.<sup>6</sup>

**Código de Comercio.-** “Es un conjunto unitario, ordenado y sistematizado de normas de derecho mercantil, es decir un cuerpo legal que tiene por objeto regular las relaciones mercantiles”.<sup>7</sup>

**Código del trabajo.-** “Se refiere a preceptos que regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y su aplicación a las modalidades y condiciones del trabajo, señalan los principios y normativa relacionados con las disposiciones fundamentales, con la capacidad para contratar, las modalidades de trabajo, las jornadas de trabajo; las indemnizaciones; los conflictos colectivos y la prescripción”.<sup>8</sup>

**Comunicación.-** “Es acción y efecto de comunicar o comunicarse. Documento escrito en que se comunica algo en forma oficial”.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20110505163614AA6XMVK>

<sup>7</sup> [es.wikipedia.org/wiki/Código\\_de\\_comercio](http://es.wikipedia.org/wiki/Código_de_comercio)

<sup>8</sup> [http://www.abydosc.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=26:código-de-trabajo-del-ecuador&catid=3:preguntas&Itemid=7](http://www.abydosc.com/index.php?option=com_content&view=article&id=26:código-de-trabajo-del-ecuador&catid=3:preguntas&Itemid=7)

<sup>9</sup> EVEREZ, Diccionario de la Lengua Española. comunicación, Quito: PROGRAFIC. P. 110

**Desempeño Laboral.-** “Significa el rendimiento laboral y la actuación del trabajador, adecuado a los requerimientos establecidos para su cargo y expresa la idoneidad demostrada”.<sup>10</sup>

**Escritura.-** “Es un proceso intelectual de codificación de textos por medio de signos gráficos”.<sup>11</sup>

**Orgánico Funcional.-** “Se basa en las actividades fundamentales que nuestra institución debe cumplir para alcanzar sus objetivos”.<sup>12</sup>

**Orgánico Regular.-** “Regla o norma por una autoridad superior para mandar, prohibir o regular alguna cosa: hay una ley que prohíbe utilizar productos tóxicos en algunos tipos de empresas”.<sup>13</sup>

**Redacción.-** “La palabra redacción proviene del término latino redactio y hace referencia a la acción y efecto de redactar (poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado con anterioridad)”.<sup>14</sup>

---

<sup>10</sup> CUESTA SANTOS, Armando. Gestión del Talento Humano y el Conocimiento. Bogotá: María del Pilar Osorio, 2010. P. 247

<sup>11</sup> VERDESOTO SALGADO, Raquel. Literatura Española. Quito: EDINUN, 2009, p. 54

<sup>12</sup> <http://upse.edu.ec/files/REGLAMENTO%20INTERNO%20ORGANICO%20FUNCIONAL.pdf>

<sup>13</sup> <http://es.thefreedictionary.com/ley>

<sup>14</sup> <http://aprendizsenagestiondocumental.blogspot.com/2010/08/1-define-redaccion-redaccion-personal.html>

## **6.3 TEORÍA CIENTÍFICA**

### **6.3.1 LA COMUNICACIÓN ESCRITA**

“Es un proceso intelectual de codificación de mensajes que queremos transmitir a través de la escritura”.<sup>15</sup>

#### **Consideraciones generales de la comunicación escrita**

“La escritura, es uno de los medios de comunicación más antigua de la humanidad. Poco a poco, los escritos de todo tipo han ido evolucionando hacia la despersonalización. Es decir, cada texto se redacta de una manera, tiene un estilo propio, forma, esquema propio y con el tiempo se van aprendiendo métodos de creación automáticos, que ahorran tiempo y donde los avances tecnológicos todavía ayudan al hombre, cada escrito tiene su estilo y cada estilo su escrito”.<sup>16</sup>

La correspondencia comercial ha ido recogiendo toda esta cosecha de despersonalización. Cada texto está totalmente clasificado, tiene un modelo propio.

---

<sup>15</sup> VERDESOTO SALGADO, Op. Cit. p. 54

<sup>16</sup> VINUEZA ACOSTA, Rómulo. Ejemplos prácticos de actas, oficios, solicitudes. Quito: “Exitotal”, 2007. p. 115

## Clasificación de la Comunicación Escrita

<b>CLASIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA SEGÚN SU UTILIDAD EN EL MIDUVI</b>	
<b>COMUNICACIONES INTERNAS</b>	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>
Memorando	<b>Escritos Oficiales</b>
Circular	Oficio
Convocatoria	Certificación
Informes	
Actas	

### 6.3.1.1 Comunicaciones Internas

Según nuestro conocimiento las comunicaciones internas son aquellas que se utilizan al interior de una Institución, estas comunicaciones se envían de un nivel superior a un nivel inferior.

#### El Memorando

“El Memorando (del latín memorándum, algo que debe tenerse en memoria) es para la Real Academia una comunicación que se usa en diplomacia. Es menos solemne que la memoria y la nota, generalmente sin firma, en la cual se reseña los hechos, razones y circunstancias que han de tenerse presentes ante la consideración de un asunto importante o grave”.<sup>17</sup>

Es aquel escrito que se usa para intercambiar información entre diferentes departamentos de una Institución, con el propósito de dar a conocer alguna recomendación, indicación, instrucción, disposición, etc.

<sup>17</sup> VINUESA ACOSTA, Rómulo. Ejemplos prácticos de actas, oficios, solicitudes. Quito: “Exitotal Ediciones”, 2011 P. 132-133; 20

Su redacción debe ser breve, clara y precisa; aun cuando en este tipo de comunicación no se acostumbra a usar la despedida, hay ocasiones en que se debe utilizar para darle un toque personal y cortés al mensaje.

Hay empresas que mandan a imprimir sus formatos de memorándum de acuerdo con sus necesidades, con un encabezamiento especial organizado generalmente de la siguiente forma:

### **En la redacción de un memorando evite:**

- Expresarse en primera persona del singular.
- Incluir algo que no venga al caso.
- Utilizar la construcción negativa.
- Emplear circunloquios o rodeos de palabras.
- Acumular oraciones difusas.
- Ser oscuro en las expresiones.
- Escribir oraciones largas que obstaculizan el mensaje.

### **Circular**

“La Carta Circular es una comunicación semi-formal que se envía a dependencias o departamentos de una misma organización y a divisiones y sub-divisiones de una misma empresa. También la envía una organización a sus miembros o clientes. Además puede usarse para comunicar al público alguna actividad o evento de interés general”.<sup>18</sup>

### **Actas**

“Acta es la redacción por escrito de lo sucedido, tratado o acordado en una sesión”.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> NÚÑEZ AGUIAR, Rocío. Módulo de Redacción Básica. 2009. P. 24

<sup>19</sup> VINUESA ACOSTA, Rómulo Op.Cit. p.136

Es un escrito o modalidad de comunicación escrita que tiene por objeto dejar constancia de lo tratado, sucedido y acordado en una junta o reunión. Se extiende en hojas o folios sueltos, o bien en libros destinados expresamente para ese propósito.

También se puede decir que el acta es un documento en el que se asientan los acuerdos tomados en una reunión y, en forma resumida, las deliberaciones acontecidas en la misma. Normalmente se escriben directamente en un libro que se llama “Libro de actas”.

Las sociedades mercantiles, las empresas cooperativas, las juntas de determinados organismos públicos o casi-públicos, las instituciones de diversa naturaleza, tienen la obligación de llevar los correspondientes libros de actas, en los que quede debida constancia de los acuerdos que se han pactado por los miembros que las representan.

La redacción del acta está a cargo de la persona que cumple las funciones de secretario/a.

### **El informe**

“El informe es una comunicación destinada a presentar, de manera clara y pormenorizada el resumen de hechos o actividades pasadas o presentes, de hechos previsibles, partiendo de datos ya comprobados. Aunque esencialmente se componga de datos, el informe contiene con frecuencia la interpretación del emisor, así como sus concisiones y recomendaciones en torno al problema que los motiva”.<sup>20</sup>

Es un rendir de cuentas de la labor de una persona que realiza un determinado trabajo. Se puede tratar también del informe que presentan los dirigentes de una Asociación de la Asamblea General.

Cuando se trata de redactar un informe basado en el examen o inspección de determinada cosa, se requiere una mayor preparación.

Es preferible trazar un plan general o de conjunto, porque de esta manera será más fácil redactar rápidamente el informe.

---

<sup>20</sup> VINUEZA ACOSTA, Op. Cit. p. 148-149-2007



Se debe dividir el asunto en partes principales, por medio de títulos adecuados y subdividirlos, añadiendo las notas aclaratorias que considere pertinentes. Resumir las conclusiones fundamentales al final del informe, con el objeto de que en lectura rápida puedan enterarse todas aquellas personas que no tienen tiempo para leer con minuciosidad todo el documento.

El informe contiene hechos o actividades concretas con un determinado lector o lectores. Un informe no es el producto de una inspiración momentánea, sino la respuesta a una pregunta formulada por un superior, quien busca información.

### **Convocatoria**

“Es el documento escrito o comunicación en general a través del cual se cita a reunión a un determinado grupo de personas integrantes de una organización legalmente constituida o conformada de hecho para tratar asuntos específicos”.<sup>21</sup>

#### **6.3.1.2 Comunicaciones Externas**

Según nuestra opinión comunicaciones externas son aquellas comunicaciones que se utilizan para informar de una institución a otra ya sea de negocios o de carácter oficial, la más frecuente es la carta comercial. Además tenemos los documentos oficiales como el oficio y la certificación.

### **El Oficio**

“El oficio es un documento o comunicación escrita de carácter netamente oficial, protocolario, utilizada por las autoridades o funcionarios de las diferentes dependencias públicas o privadas”.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> NÚÑEZ AGUIAR, Rocío. Op. Cit. P.26

<sup>22</sup> ACOSTA VINUEZA, Op. Cit. p. 20; 92-2011

## **La Certificación**

La certificación es un documento mediante el cual se asegura la verdad de un hecho.

## **Estilos de las cartas**

La forma tradicional de escribir las cartas es en ESTILO SEMIBLOQUE, es decir en párrafos sangrados, pero cada vez se impone la carta en ESTILO BLOQUE o, incluso, BLOQUE EXTREMO. Al escribir sus cartas nunca olvide los siguientes consejos:

- Determine claramente el objetivo
- Evite irritar al lector
- Escoja cuidadosamente el tono de la carta
- Reúna todos los datos posibles sobre el destinatario
- Procure que no se transparente demasiado el propósito de su carta, de modo que no resulte hiriente.

### **6.3.2 LA REDACCIÓN COMERCIAL MODERNA**

“La redacción comercial es la disciplina que nos enseña a redactar correctamente las comunicaciones escritas, en el ámbito público y privado”.<sup>23</sup>

#### **6.3.2.1 Características de la redacción comercial moderna**

Claridad, integridad, brevedad, o concisión, cordialidad, objetividad, positivismo, naturalidad, sencillez y, modernismo.

---

<sup>23</sup> VINUEZA ACOSTA, Op. Cit. p.127-2011

## Como redactar correctamente

Redactar es comunicar por escrito nuestros pensamientos. Muchos tienen gran conocimiento, pero a la hora de redactar no son claros y por lo tanto no se hacen entender.

Escribir, no es fácil, es un arte que requiere de aprendizaje. Así como a caminar se aprende caminando; a hablar se aprende hablando; a redactar se aprende redactando, la práctica es el secreto.

### 6.3.2.2 Uso de Conectores para Mejorar la Coherencia

“Es importante utilizar bien los conectores de texto en el discurso cotidiano para poder comunicarnos. Los conectores de texto son palabras que relacionan ideas entre sí dando sentido al texto”.<sup>24</sup>

**Conectores de texto.-** Los conectores son palabras que relacionan las ideas entre sí dando sentido al texto. Entonces, si cambiamos el conector podemos decir cosas distintas.

**Conectores temporales.-** Expresan diferente tiempo. No es lo mismo decir antes que después, ni hacer algo primero que último. Los conectores temporales son: antes y después, luego, entonces, a partir de, en el comienzo, inmediatamente, finalmente, por último, cuando.

**Conectores de oposición.-** Expresan relaciones entre enunciados que se oponen, que hacen la contra, de cosas que están como en contra una de otra.

---

<sup>24</sup> <http://argentina.aula365.com/post/conectores-textos/>

Veamos cuáles son los conectores de oposición:

<b>CONECTORES DE OPOSICIÓN</b>
Con todo
A pesar de
Aun así
Pero
Sin embargo
No obstante
Si bien
Por otra parte
Por el contrario
En cambio

**Conectores aditivos.**- Son conectores que expresan suma de ideas. Ellos son:

<b>CONECTORES ADITIVOS</b>
Y
Además
También
Es más
Más aún
Incluso
Hasta

**Conectores que organizan el texto.**- También están los conectores que ayudan a darnos cuenta de las distintas partes de un texto. Algunos marcan el comienzo como por ejemplo: ante todo, para comenzar, primeramente.

Es decir, no marcan orden en el tiempo sino que lo hacen con las ideas que van apareciendo en el texto. Otros marcan el cierre del discurso. Por ejemplo: en fin, por último, en suma, finalmente, terminando, para resumir.

### **Coherencia y cohesión textual**

Es importante que un texto tenga cohesión. La cohesión tiene que ver con la relación entre sí que tienen las ideas. Es muy importante el uso de las palabras que conectan las ideas, es decir, de los conectores.

La coherencia es una característica esencial de ese plan global, de esa organización secuencial y estructurada de los contenidos. Es la propiedad mediante la cual la interpretación semántica de cada enunciado depende de la interpretación de los que le anteceden y le siguen en la cadena textual, y también de la adecuación lógica entre el texto y sus circunstancias contextuales. Por eso, un texto es coherente si en él encontramos un desarrollo proposicional lógico, es decir, si sus proposiciones mantienen una estrecha relación lógico semántica.

Mientras la cohesión obedece a criterios formales, la coherencia obedece a criterios relacionados con la intención comunicativa.

### **6.3.3 El Sistema de Gestión Documental Gubernamental (Quipux) en las Comunicaciones Escritas.**

“Los sistemas de información para gestión documental se han convertido en herramientas básicas para soportar el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o impresos que se envían y reciben en una organización. Estos sistemas facilitan la gestión de un archivo digital con las siguientes ventajas:

- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos.
- Disminución del riesgo de la pérdidas por incendios, robos, inundaciones, otros.

- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo.
- Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico.
- Búsqueda de documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible y fácil.
- Consulta simultanea de varios lectores.
- Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico.
- Inviolabilidad de la información a través de mecanismos de seguridad digital.
- Minimización de tiempos de distribución y consulta.
- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos.
- Disminución de impresión de documentos.
- Apoyo a la conservación del ambiente”.<sup>25</sup>

El término QUIP-UX proviene del vocablo Quichua Quipus (nuestro antiguo sistema de registro de información numérico y mnemotécnico) y el sufijo "ux" proviene de Linux.

### **6.3.3.1 Definición del QUIPUX**

Es un sistema de gestión documental. El sistema fue modificado a partir del sistema de gestión documental ORFEO el cual utiliza tecnologías y estándares abiertos. La Subsecretaria de Informática efectuó modificaciones a la versión original adaptándolas a las necesidades de gestión documental de las entidades de la Administración Pública Central.

QUIPUX, está disponible en ambiente de Producción en la dirección: [www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec). En ambiente de Capacitación en la dirección: <http://cap.gestiondocumental.gob.ec>

---

<sup>25</sup> <http://www.informatica.gob.ec/accordion-b/level-2>

En QUIPUX se incluye la firma electrónica de los documentos generados en QUIPUX pero para firmar electrónicamente documentos anexos a un Memorando, Oficio se sugiere utilizar la aplicación <http://firmadigital.informatica.gob.ec>

En el Acuerdo 718 se especifica que el sistema QUIPUX será utilizado por entidades que pertenecen a la Administración Pública Central, por tal razón la Subsecretaría Informática, apoyará en la implantación, soporte y capacitación, a las entidades que son parte de la Administración Pública Central.

La administración del Portal está a cargo de la Subsecretaría de Informática de la Presidencia de la República.

### **6.3.3.2 Funcionalidad del QUIPUX**

“QUIPUX, gestiona la documentación digital y/o impresa al interior de una entidad, entre entidades y la enviada por la ciudadanía a las instituciones. A continuación se resume la funcionalidad general del sistema:

- Creación, envío, recepción, almacenamiento y clasificación de memorandos, oficios y circulares y anexos.
- Búsqueda, recuperación y presentación de documentos, incluido el flujo conforme al orgánico regular.
- Acceso al sistema de usuarios internos y externos (ciudadanos) a las instituciones.
- Organización y clasificación de documentos digitales en carpetas o expedientes virtuales.
- Control de documentos impresos almacenados en archivos físicos.
- Recepción, captura e ingreso de documentos impresos.
- Firma electrónica personal de documentos.
- Firma manuscrita de documentos impresos desde el sistema.
- Reportes estadísticos de documentos creados y enviados, tramitados, pendientes, archivados.

- Almacenamiento permanente y transferencia de archivos o expedientes.
- Creación compartida de documentos.
- Administración de instituciones, áreas, carpetas virtuales, numeración y formatos de documentos.
- Generación de documentos digitales (o para imprimir) en formato PDF
- Seguridad y auditoría a través de usuarios, perfiles y archivos de auditoría”.<sup>26</sup>

### 6.3.3.3 Quipux Usuarios

“QUIPUX está disponible para el uso por parte de entidades de la Administración Pública Central (Ministerios, Secretarías, Direcciones, etc.). Las instituciones participan como tales y los funcionarios de las mismas como usuarios finales de acuerdo a la estructura orgánica de la institución”.<sup>27</sup>

#### • Instituciones

La participación como usuario institucional del sistema es por adhesión. Cada institución deberá formalizar su participación enviando un oficio manifestando la voluntad de participar como institución usuaria lo mismo que los funcionarios como usuarios finales. Al adherirse al uso del QUIPUX, la Institución acepta plenamente que la custodia y conservación de los archivos digitales corresponde a la Subsecretaría, ente que actúa como administrador.

#### • Funcionarios

La participación de los funcionarios de una institución como usuarios del sistema depende de cada institución. Cada usuario puede enviar y recibir documentos de

---

<sup>26</sup> <http://www.informatica.gob.ec/accordion-b/funcionalidad>

<sup>27</sup> <http://www.informatica.gob.ec/accordion-b/usuarios>



acuerdo al orgánico funcional que rige en la Institución. Los usuarios pueden acceder solo a los documentos generados por sí mismos.

- Ciudadanos

Los ciudadanos pueden utilizar el sistema únicamente para consultar el estado de un documento ingresado en el sistema (Ej., una denuncia). En base al código de documento ingresado, que se le entrega, un ciudadano puede realizar la consulta del flujo o recorrido del documento en la institución.

## **6.4 DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

“El estímulo y desarrollo de las competencias necesarias, para el desempeño laboral es responsabilidad de las empresas, aunque el sector público también tiene un rol en la materia, sobre todo ante los trabajadores más vulnerables. Para Philippe Méhaut, economista del trabajo e investigador, de nacionalidad francesa, ésta es la hipótesis central con la que debe plantearse cómo hacer para capacitar a los trabajadores”.<sup>28</sup>

### **6.4.1 Definición del Desempeño Laboral**

“Significa el rendimiento laboral y la actuación del trabajador, adecuado a los requerimientos establecidos para su cargo y expresa la idoneidad demostrada”.<sup>29</sup>

“Podemos dar muchas definiciones de desempeño laboral como por ejemplo las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado. Con ello nos damos cuenta de que el desempeño laboral de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad”.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> <http://www.lanacion.com.ar/755849-las-empresas-deben-capacitar-para-el-desempeno-laboral>

<sup>29</sup> CUESTA SANTOS, Armando. Gestión del Talento Humano y el Conocimiento. Bogotá: María del Pilar Osorio, 2010. P. 247

<sup>30</sup> <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe%C3%B1o-laboral-de-los-trabajadores>

Para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir.

Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral.

Existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y más productiva. Para saber cuál aplicar, la Institución debe conocer las necesidades del trabajador y actuar en consecuencia.

#### **6.4.2 Claves para un buen Desempeño Laboral**

“El éxito de una Institución depende mucho del desempeño y bienestar de sus trabajadores. Si los empleados están a gusto, su rendimiento será mejor, y aumentará la productividad”.<sup>31</sup>

Para garantizar un buen desempeño laboral es importante que los trabajadores tengan claras sus funciones, procedimientos a seguir, funciones y objetivos a cumplir.

La motivación que cada uno tenga en el lugar de trabajo será fundamental para obtener los resultados esperados. Se recomiendan varias técnicas para mejorar el desempeño, como puede ser recompensado los logros obtenidos, fomentar un buen clima en la oficina y hasta delegar mayor responsabilidad.

Consejos para fomentar el buen desempeño laboral:

**Buen ambiente de trabajo:** Sentirse cómodo en la oficina ofrece a los trabajadores mayores posibilidades para desempeñar correctamente sus tareas. Para lograrlo, es importante que los empleados sean seleccionados según sus habilidades para el

---

<sup>31</sup> <http://www.axpe-blogs.com/rendimiento-laboral/claves-para-un-buen-desempeno-laboral/>

puesto que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes, y que además esté motivada.

**Establecer objetivos:** Trabajar por objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, pues su consecución hará que se sientan satisfechos. Deben ser objetivos viables, medibles y que ofrezcan un desafío.

**Formación:** El desarrollo profesional constante de los trabajadores hará que se sientan motivados. Fomentar los cursos de formación en la empresa, o fuera de ella, es beneficioso tanto para el empleador como para el empleado que se sentirá orgulloso de los logros conseguidos, mejorará su autoestima, su satisfacción laboral.

**Participación:** Hacer partícipe al empleado en la toma de decisiones hará que haga suyo el producto final. Si se democratiza la planificación de tareas, aunque sean sencillas, el trabajador se sentirá más en confianza, y también se encuentra que forma parte de la empresa.

**Reconocimiento:** Entre todas las recomendaciones, la más importante para promover un buen desempeño laboral, es el reconocimiento del trabajo por parte del jefe. Al reconocer que se está haciendo un buen trabajo o mostrar satisfacción por lo logrado, hará que el empleado se sienta valorado, útil y reforzará su autoestima.

#### **6.4.2.1 Concepto de la autoestima**

“La autoestima es un sentimiento de valoración y aceptación de la propia manera de ser, se desarrolla desde la infancia, a partir de su interacción con los demás. También podemos decir que es un estado mental. Es el sentimiento o concepto valorativo, se aprende, cambia y la podemos mejorar. Se basa en todos los pensamientos, sentimientos que nosotros mismos hemos ido recogiendo, asimilando e interiorizando durante nuestra vida”<sup>32</sup>.

---

<sup>32</sup> PEREIRA DEL VALLE, Mariela. Desarrollo personal y autoestima. Colombia: MAD S.L, 2011. P. 19

Es lo más profundo de nuestro ser existente, una imagen que nosotros hemos creado, refleja la idea que nosotros hemos forjado de quienes somos como personas (identidad.)

### **Calidad Total**

Armand V. Feingebbaum dice; “Un sistema efectivo de esfuerzos de varios grupos en una organización para la integración del desarrollo, del mantenimiento y de la superación de la calidad, con el fin de hacer posible la satisfacción total del consumidor y al nivel más económico”.<sup>33</sup>

Por lo que en nuestra opinión la clave del éxito para atender al público, es brindar un buen servicio y aplicar las relaciones humanas. Además la aplicación de una buena calidad de servicio al cliente, es una misión de todo el personal del MIDUVI y de éste buen servicio se obtienen buenos resultados.

#### **6.4.3 Calidad de vida en el trabajo**

“¿Qué empresa no quisiera ser el mejor lugar para trabajar? ¿A quién no le gustaría trabajar en una organización que fuera magnífica en este aspecto? Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales. Todo ello redundará en un ambiente laboral agradable y amigable, mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de las organizaciones y, extensión también fuera de ellas”.<sup>34</sup>

Para un buen desempeño laboral los Servidores Públicos necesitan de varias condiciones que influyen en el trabajo ya sean físicas, de tiempo y sociales. Sin embargo si no se toma en cuenta dichas condiciones cómo podrán proyectar un eficiente y eficaz desempeño en la atención al público en general.

---

<sup>33</sup> RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín. Administración Moderna de Personal. México: Thomson, 2007. P. 630

<sup>34</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México: McGRAW-HILL, 2011, p. 276-277; 279-280

## **Higiene laboral**

Desde el punto de vista del área de RH, la salud y la seguridad de las de personas representan unas de las principales bases para conversar una fuerza de trabajo laboral adecuada. En general, la higiene y la seguridad laboral son dos actividades muy relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Según el concepto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es un estado de bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de males o enfermedades.

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza.

## **Condiciones ambientales del trabajo**

Tres grupos de condiciones influyen en gran medida en el trabajo:

- Condiciones ambientales: iluminación, temperatura, ruido, etc.
- Condición de tiempo: duración de la jornada laboral, horas extras, periodos de descanso, etc.
- Condiciones sociales: organización informal, relaciones, estatus, etc.

**Seguridad Laboral.-** La seguridad y la higiene laboral son actividades entrelazadas que repercuten directamente en la continuidad de la producción y en la moral de los empleados.

La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir o convencer a las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. Cada vez son más las organizaciones que crean sus propios servicios de seguridad. Según el esquema de organización de la empresa, los servicios de seguridad tienen el objeto de establecer normas y procedimientos, con la aplicación de tantos recursos

como sea posible para prevenir accidentes y controlar los resultados. Muchos servicios de seguridad no generan resultados o incluso fracasan porque no se apoyaron en directrices básicas delineadas y comprendidas por la dirección de la empresa o porque diversos aspectos de los mismos no se desarrollaron debidamente.

El desempeño laboral de los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, tendrá mucho que ver en el comportamiento de los mismos y los resultados obtenidos así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación mejor se desempeña en la productividad y calidad del trabajo.

### **Ambiente Laboral**

**“Credibilidad:** Significa la confianza que los trabajadores depositan en los líderes. Implica la calidad de comunicación interna, la ética en la conducción de los negocios, la forma de dividir las tareas y e resolver problemas”.<sup>35</sup>

**Respeto:** El trato a las personas, cuantas participan en las decisiones que afectan su trabajo, que oportunidades hay de crecimiento y desarrollo profesional, y como se compone su paquete de prestaciones. Además, reconocimiento en el trabajo y valoración del ser humano.

**Imparcialidad:** Justicia en los asensos y ausencia de favoritismo.

**Orgullo:** El brillo en los ojos de las personas. Es el placer en lo que uno hace o ponerse la camiseta de la empresa con sentimiento de dignidad, brío y altivez.

**Camaradería:** Refleja la convivencia agradable entre los colegas. Depende de las relaciones personales y de la valoración del trabajo en equipo, lo que evita la competencia desleal.

---

<sup>35</sup> *Ibíd.*, 290

#### 6.4.4 Servidores Públicos

“Un servidor público es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza benéficamente a otras personas y no genera ganancias privadas más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo. Los servidores públicos, por lo general, prestan servicios al Estado. Las instituciones estatales (como hospitales, escuelas o fuerzas de seguridad) son las encargadas de hacer llegar el servicio público a toda la comunidad”.<sup>36</sup>

El servidor público suele administrar recursos que son estatales y, por lo tanto, pertenecen a la sociedad. La malversación de fondos y la corrupción son delitos graves que, cometidos por un servidor público, atentan contra la riqueza de la comunidad.

El hecho de manejar recursos públicos confiere una responsabilidad particular a la labor de los servidores públicos. Su comportamiento debería ser intachable, ya que la sociedad espera su honestidad, lealtad y transparencia.

La actuación de un servidor público está sujeta a diversos reglamentos y normativas. En esta última instancia, la Constitución Nacional impone las obligaciones de un servidor público.

En cuanto al régimen laboral del servidor público, estos trabajadores suelen contar con mayores seguridades que los empleados privados, para conferirles independencia frente a las autoridades de turno y para evitar que los mejores hombres se vayan al sector privado. Respecto al primer punto, se impide que las nuevas autoridades despidan a los empleados públicos y contraten a gente de su entorno. En cuanto al segundo aspecto, los servidores públicos tienen la posibilidad de desarrollar carreras profesionales que, en las empresas privadas, resultarían mucho más dificultosas de lograr.

---

<sup>36</sup> <http://definicion.de/servidor-publico/>

## 6.4.5 Ley Orgánica del Servicio Público

Art. 4.- “**Servidoras y servidores públicos.**- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Las trabajadoras y trabajadores del sector público estarán sujetos al código del trabajo”.<sup>37</sup>

### 6.4.5.1 Deberes, derechos y prohibiciones del Servidor Público

Art. 22.- **Deberes de las o los servidores públicos.**- Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la Republica, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del buen colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los Superiores Jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la Republica y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por conservación de los documentos, útiles, e quipos, muebles y bienes en general confiadas a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y normas secundarias;

---

<sup>37</sup> Ley Orgánica de Servicio Público. Quito: EL FORUM, 2011.p. 13; 21-24



- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al pública y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.
- g) Elevar a conocimiento de su inmediato Superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- h) Ejercer sus funciones con lealtad Institucional, rectitud y buena fé. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la Institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- i) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Art. 23.- **Derechos de las servidoras y servidores públicos.**- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) En el literal e indica recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado de esta Ley;

- e) En el literal g manifiesta, gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito con esta Ley;
- f) En el literal l indica, desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
- g) En el literal m indica, reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada;
- h) En el literal nos dice no ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos.

**Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y servidores públicos.-** Prohíbece a las servidoras y servidores públicos lo siguiente:

- a) Abandonar injustificadamente su trabajo;
- b) Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado con horario de trabajo para el desempeño de sus funciones, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer las Docencias en las Universidades e Instituciones Politécnicas del país, siempre y cuando este no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley;
- c) Redactar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación de servicios a la que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo;

- d) Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas;
- e) En el literal h indica, solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dineros, privilegios y ventajas en razones de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito;
- f) En el literal l indica, percibir remuneración o ingresos complementarios, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios efectivos o desempeñar labor específica alguna, conforme a la normativa de la respectiva Institución;
- g) En la literal m indica, negar las vacaciones injustificadamente a las servidoras y servidores públicos.

#### **6.4.5.2 Evaluación del desempeño del Servidor Público**

**Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño.-** “Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto”.<sup>38</sup>

La evaluación se fundamentara en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo d los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta ley.

---

<sup>38</sup> *Ibíd.*, p. 42- 43

Art. 77.- **De la planificación de la evaluación.**- El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes.

La evaluaciones a las y los servidores públicos se realizaran una vez al año, a excepción de las y los servidores que hubieren obtenido la calificación de regular quienes serán evaluados nuevamente conforme lo indicado en el Artículo 80 de esta ley.

Art. 78.- Escala de calificaciones.- el resultado de la evaluación del desempeño se ejecutará a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Excelente;
- b) Muy bueno;
- c) Satisfactorio;
- d) Regular; y,
- e) Insuficiente.

En el proceso de evaluación la servidora o servidor público deberá conocer los objetivos de la evaluación, los mismos que serán relacionados con el puesto que desempeña. Los instrumentos diseñados para la evaluación del desempeño, deberán ser suscritos por el jefe inmediato o el funcionario evaluador, pudiendo este último realizar sus observaciones por escrito.

Los resultados de la evaluación serán notificados a la servidora o servidor evaluado, en un plazo de ocho días, quien podrá solicitar por escrito y fundamentalmente, la reconsideración y/o la recalificación; decisión que corresponderá a la autoridad nominadora, quien deberá notificar por escrito a la o el servidor evaluado en un plazo máximo de ocho días con la resolución correspondiente.

El proceso de recalificación será realizado por un tribunal integrado por tres servidores incluidos en la escala del nivel jerárquico superior que no hayan intervenido en la calificación inicial.

**Art.79.- De los objetivos de la evaluación del desempeño.-** La evaluación del desempeño servirá de base para:

- a) Ascenso y cesación; y,
- b) Concesión de otros estímulos que contemplen esta Ley o los reglamentos, tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y cursos de formación, capacitación e instrucción.

**Art. 80.- Efectos de la evaluación.-** La servidora o servidor que obtuviere la calificación de insuficiente, será destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuara de manera inmediata.

La servidora o servidor público que obtuviere la calificación de regular, será nuevamente evaluado en el plazo de tres meses y si nuevamente mereciere la calificación de regular, dará lugar a que sea destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuara de manera inmediata. Posteriores evaluaciones deberán observar el mismo procedimiento.

La evaluación la efectuará el jefe inmediato y será revisado y aprobada por el inmediato superior Institucional o la autoridad nominadora.

La servidora o servidor público calificado como excelente, muy bueno o satisfactorio, será considerado para los ascensos, promociones o reconocimientos, priorizando al mejor calificado en la evaluación del desempeño. Estas calificaciones constituirán antecedente para la concesión de estímulos que establece la ley y sugerir recomendaciones relacionadas con el mejoramiento y desarrollo de los recursos humanos.

## **7. HIPÓTESIS**

Una correcta Comunicación Escrita, permitirá un mejor desempeño laboral de los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Bolívar, período 2012-2013.

## **8. VARIABLES**

Variable Independiente.- Comunicación Escrita

Variable Dependiente.- Desempeño Laboral

## 8.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** La Comunicación Escrita

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	ÍTEM/PREGUNTA	INSTRUMENTO
Es un proceso intelectual de codificación de mensajes que queremos transmitir a través de la escritura.	Redacción Comercial Moderna	Características de la Redacción Moderna	¿Usted conoce y aplica las características de la redacción? Sí ( ) No ( )	Cuestionario Guía de entrevista
		Uso de conectores para mejorar la coherencia	¿Sus debilidades las encuentra en?: Ortografía ( ) Formación de Párrafos ( ) Frases incompletas ( )  ¿Conoce que son los conectores de texto y cuando se utilizan? Sí ( ) No ( )	
	Comunicaciones Internas	Memorando Circular Convocatoria Actas Informes	¿Conoce usted las Comunicaciones internas y externas? Sí ( ) No ( )	
			¿Conoce usted cuáles son los documentos que no tienen despedida? Sí ( ) No ( )	
	Comunicaciones Externas	Oficio Certificación	¿Qué tipo de documento redacta con mayor frecuencia? Memorando ( ) Circular ( ) Oficio ( ) Actas ( ) Informes ( ) Certificaciones ( )  ¿El oficio realiza para asuntos externos? Sí ( ) No ( )	
	Sistema informático	QUIPUX  Funcionalidad del Quipux	¿Utiliza usted, el Sistema de Gestión Documental Gubernamental para realizar las comunicaciones? Sí ( ) No ( )  ¿El Sistema de Gestión Documental Gubernamental permite mejorar el desempeño de sus funciones? Sí ( ) No ( )	



**VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral**

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	ÍTEM/PREGUNTA	INSTRUMENTO
Significa el rendimiento laboral y la actuación del trabajador, adecuado a los requerimientos establecidos para su cargo y expresa la idoneidad demostrada.	Claves para un buen desempeño laboral	Objetivos Formación Reconocimiento	¿Ha recibido usted cursos de formación para el desarrollo profesional? Si ( ) No ( ) ¿Ha recibido usted algún tipo de reconocimiento que ha mejorado su autoestima? Si ( ) No ( )	Cuestionario Guía de entrevista
	Calidad de vida en el trabajo	Higiene Laboral Condiciones ambientales del trabajo Seguridad Laboral	¿El servicio se lo realiza de una manera ágil y oportuna? Si ( ) No ( ) ¿Cree usted que las condiciones ambientales afectan al desempeño laboral? Si ( ) No ( ) ¿Cuenta usted con seguridad e higiene laboral en su Institución? Si ( ) No ( )	
	Servidores Públicos	Derechos Prohibiciones	¿Abandona usted su trabajo en horas laborables por asuntos personales de urgencia? Si ( ) No ( )	
	Evaluación del desempeño	Objetivos de la evaluación del desempeño	¿El personal Administrativo debe ser evaluado? Una vez al año ( ) Dos veces al año ( ) Permanentemente ( ) ¿Según su criterio como califica usted, el desempeño laboral del personal Administrativo de su Institución a la que representa? Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Satisfactorio ( ) Regular ( ) Insuficiente ( ) ¿Cree usted, que un manual de elaboración, distribución y redacción de las comunicaciones escritas permitirá, mejorar el desempeño laboral?	

## **9. METODOLOGÍA**

El trabajo de investigación se realizó en la Ciudad de Guaranda, en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

### **9.1 Métodos**

#### **Método Lógico Deductivo**

Para llevar a cabo nuestra investigación se realizó un análisis de documentos, módulos, libros, así como una observación; la cual nos permitió la obtención de información.

#### **Método Lógico Inductivo**

Una de las formas de inducción es la que se realizó al interpretar las encuestas dirigidas al Personal Administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

## 9.2 Tipo de Investigación

### **Bibliográfico**

Para la construcción del marco teórico precisamos de textos de módulos, libros y páginas del internet de varios autores.

**Investigación según el lugar**, dentro de éste tenemos la Investigación de Campo, porque permitió realizar la investigación en el medio dónde se encontraba los sujetos de estudio u objeto de investigación, es decir en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Bolívar.

**Investigación según el tiempo**, dentro de éste tenemos la Investigación descriptiva, porque ésta es la que nos permite estudiar, analizar o describir la realidad presente en cuanto a hechos, personas, situaciones, etc.

### **9.3 Técnica e Instrumentos para la obtención de datos**

#### **Técnicas**

**Encuesta.-** Se realizó la encuesta a 20 funcionarios Administrativos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, en donde conocimos el criterio y el porcentaje con relación al nivel de conocimiento en el área de Comunicación Escrita en el desempeño laboral.

#### **Entrevista**

La Entrevista se realizó al Jefe de Recursos Humanos y al Director Provincial del MIDUVI.

#### **Instrumento**

**Cuestionario.-** Se utilizó el cuestionario con sus respectivas preguntas de interés investigativo que permitió la interpretación de resultados.

**Guía de entrevista.-** Se utilizó una guía de entrevista para el diálogo entre los entrevistados y el entrevistador, en este caso el Jefe de Recursos Humanos y el Director Provincial del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, son a quienes se realizó la entrevista.

#### 9.4 Universo y Muestra

La investigación se realizó en Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, lugar dónde se encuentra todo el universo y están constituidas por el personal de las deferentes unidades a quienes se les aplicó la encuesta siendo un total de 20 personas.

Abogado Provincial	1
Analista Financiero Provincial	1
Analista de Contabilidad	1
Tesorero	1
Analista de Recursos Humanos	1
Especialista Provincial Técnico	1
Especialista Provincial de Agua Potable	2
Especialista Social Provincial	1
Asistente Provincial de Agua Potable	1
Especialista Social Provincial de Hábitat y Asentamiento Humano	1
Gestión de Riesgo	1
Especialista Provincial de Habitad y Vivienda	3
Asistente Provincial de Habitad y Vivienda	2
Especialista Social Provincial de Habitad y Vivienda	3
<b>Servidores Públicos</b>	<hr/> 20

La Entrevista se realizó al Director y Jefe de Recursos Humanos siendo ellos a quienes se les aplicó la guía de entrevista; por ser un universo pequeño no se aplicó fórmula.

## **9.5 PROCESAMIENTOS DE DATOS**

Para el análisis e interpretación de resultados se desarrolló un procesamiento de datos, el mismo que se ejecutó con la ayuda del Programa Microsoft Excel, mediante cuadros y gráficos representativos, en donde se contabilizó los resultados de acuerdo los datos que se aplicaron en la encuesta y a la vez nos permitió el análisis correspondiente.

# CAPÍTULO II

## 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 2.1 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

#### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE BOLÍVAR.

1. ¿Conoce usted cuáles son las comunicaciones externas e internas?

CUADRO N° 1

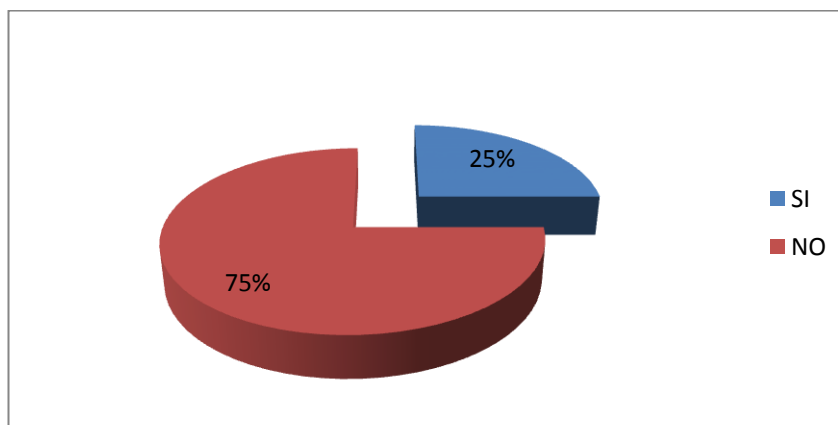
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

GRÁFICO N° 1



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de Servidores Públicos del MIDUVI; no conocen las comunicaciones externas e internas que son el memorando, circular, oficio, certificación etc., es por ello que se debe capacitar al personal mediante el manual sobre la clasificación, elaboración y, redacción de documentos para que de esa manera aporte a actualizar su conocimiento.



2. ¿Qué tipo de documentos redacta con mayor frecuencia?

**CUADRO N° 2**

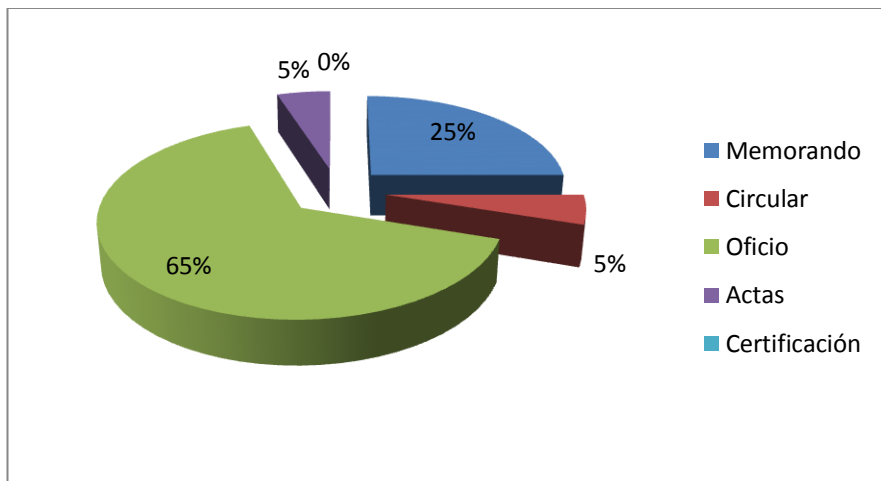
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Memorando	5	25%
Circular	1	5%
Oficio	13	65%
Actas	1	5%
Certificación	0	0
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 2**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Es evidente que el documento más utilizado en la Institución Pública es el oficio, con éste tipo de documento se manejan e intercambian todo tipo de información que se desea transmitir, dar a conocer o solicitar información.

3. ¿El oficio se realiza para asuntos externos?

**CUADRO N° 3**

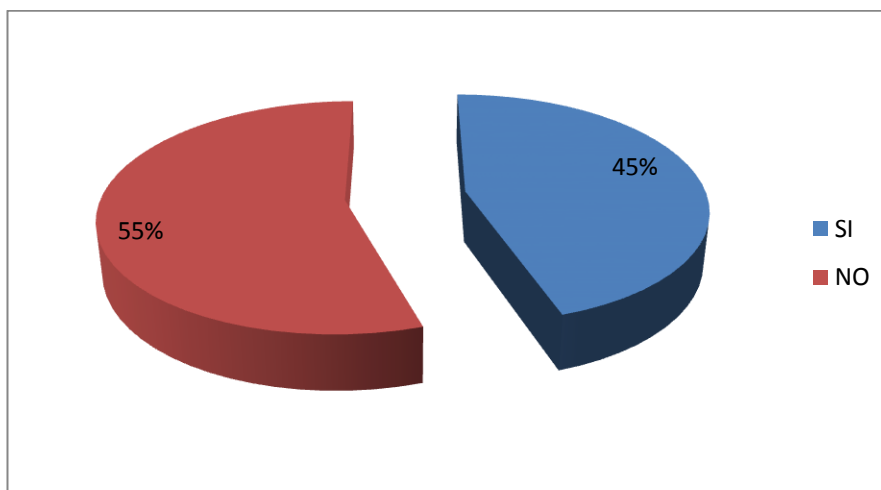
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	45%
NO	11	55%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 3**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su inmensidad los empleados Públicos realizan todo tipo de comunicaciones; sin embargo desconocen si el documento es externo o interno, por ello la falta de reformar y conocer las estructuras de las comunicaciones, esto causa dificultad y carencia en el desempeño laboral.

4. ¿Usted conoce y aplica las características de la redacción?

**CUADRO N° 4**

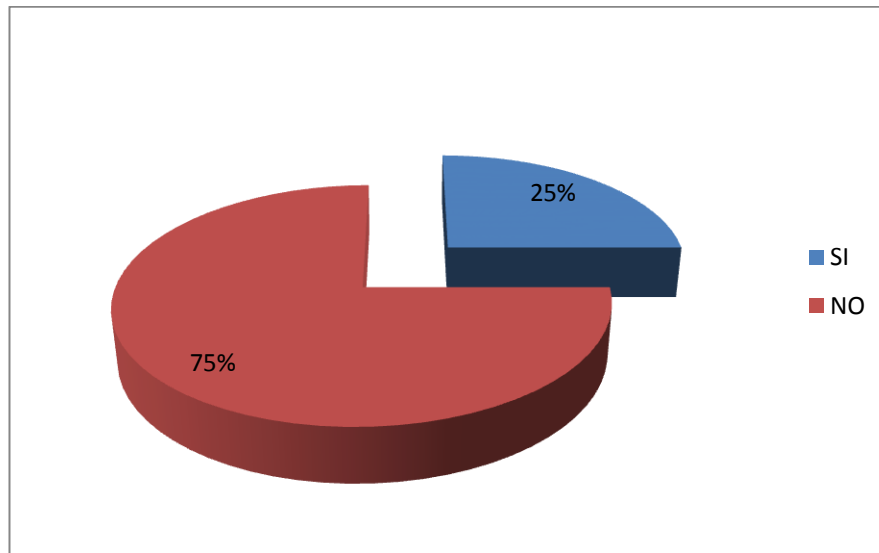
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 4**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el MIDUVI el personal administrativo, no aplica las características de la redacción para elaborar informes, oficios y circulares, cabe recalcar que las características de la redacción como la claridad, integridad, brevedad, cordialidad, son aspectos fundamentales para mejorar la redacción en las comunicaciones.

5. ¿Sus debilidades al redactar las encuentra en:?

**CUADRO N° 5**

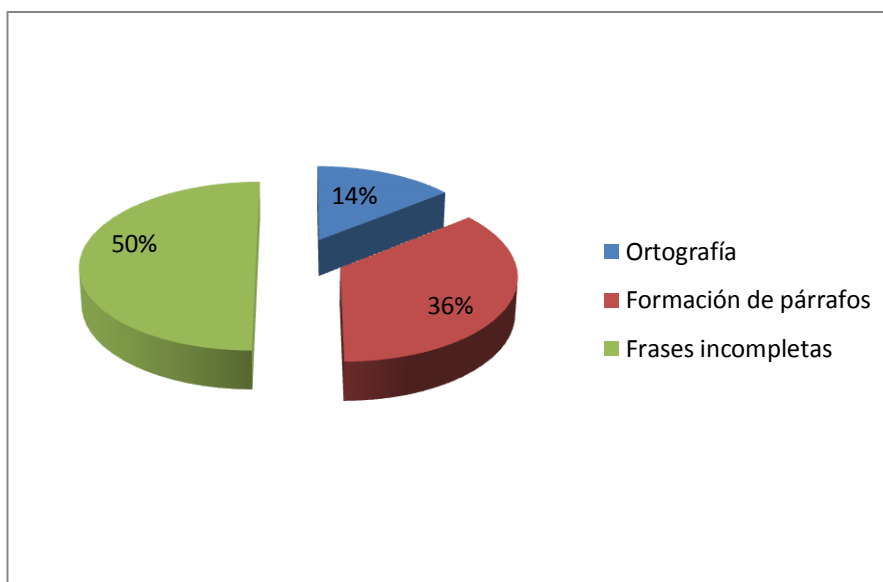
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ortografía	4	14%
Formación de párrafos	10	50%
Frases incompletas	6	36%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 5**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según el resultado nos indica que los funcionarios poseen dificultad en la formación de párrafos cuándo no se utilizan conectores para enlazar las palabras, frases incompletas cuándo no se utiliza la integridad y en la ortografía al escribir incorrectamente; es por ello necesario capacitarse en estos aspectos.

6. ¿Conoce que son los conectores de texto y cuándo se utilizan?

**CUADRO N° 6**

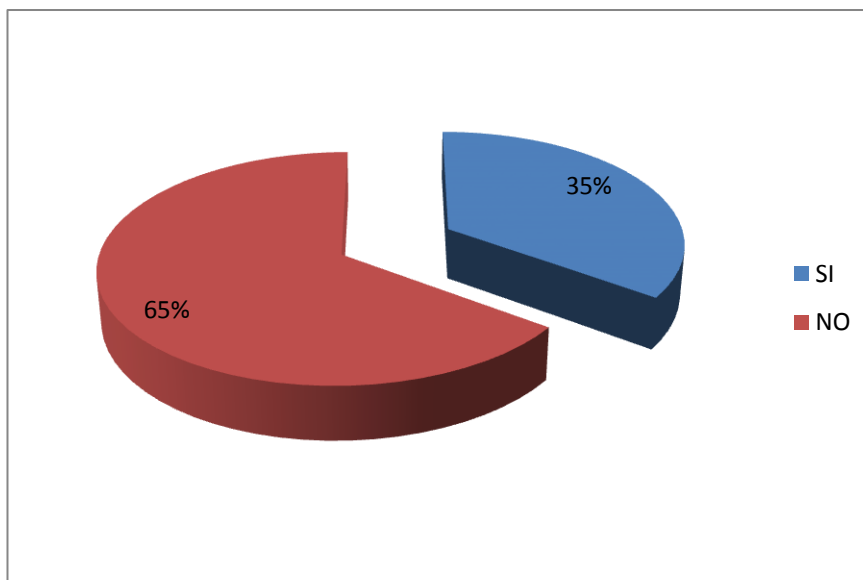
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	35%
NO	13	65%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 6**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El personal Administrativo en su mayoría no conocen que son los conectores de texto ni tienen idea para qué sirven estas palabras, estos conectores son: antes, después, a pesar, pero, sin embargo, por otra parte, además, etc. son útiles en la construcción de párrafos para elaborar documentos.

7. ¿Conoce usted cuáles son los documentos que no tienen despedida?

**CUADRO N° 7**

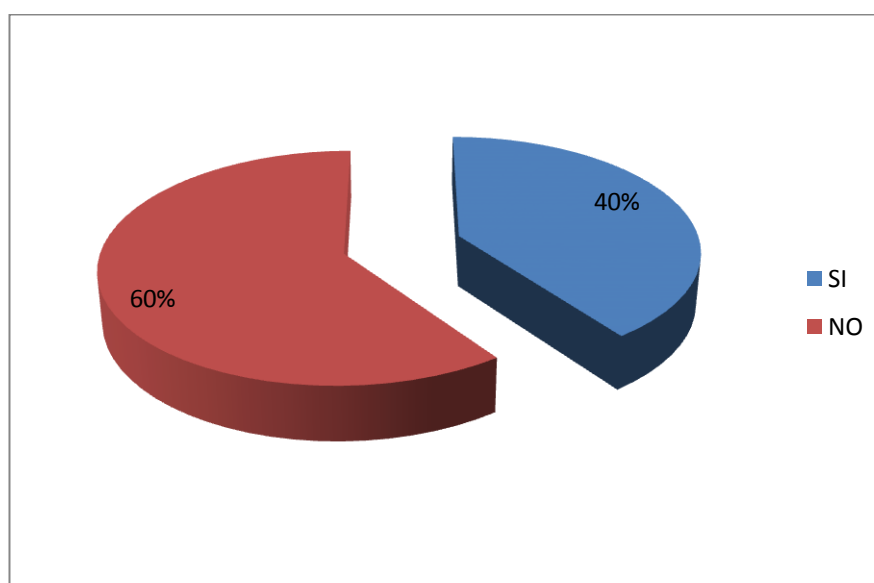
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	40%
NO	12	60%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 7**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Dentro de las Comunicaciones Escritas tenemos el memorando y la circular documentos que no poseen despedida; sin embargo la mayoría de Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar manifiestan que no conocen los documentos que no tienen despedida, señalando la falta de conocimientos en la clasificación de las comunicaciones.

8. ¿Qué tipo de estilo utiliza para redactar comunicaciones?

**CUADRO N° 8**

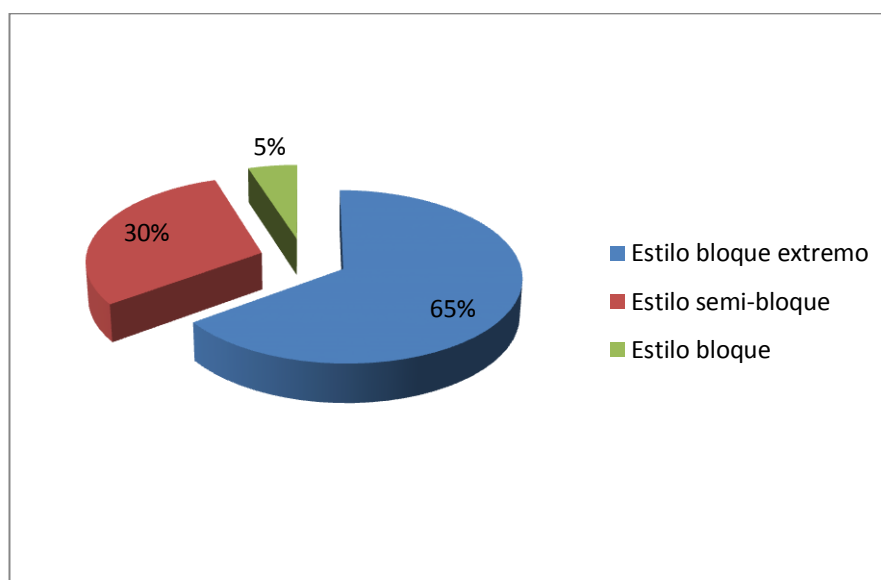
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estilo bloque extremo	13	65%
Estilo semi-bloque	6	30%
Estilo bloque	1	5%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 8**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se determina la frecuente utilización del estilo bloque extremo por parte de los funcionarios del MIDUVI, porque es el más fácil de usar, éste es el que se inicia redactando la información desde el margen izquierdo para la elaboración de documentos, es así también; el estilo semi-bloque igualmente utilizado en una minoría de funcionarios se inicia redactando los primeros párrafos de 5 a 10 espacios.

9. ¿El Quipux permite mejorar el desempeño laboral?

**CUADRO N° 9**

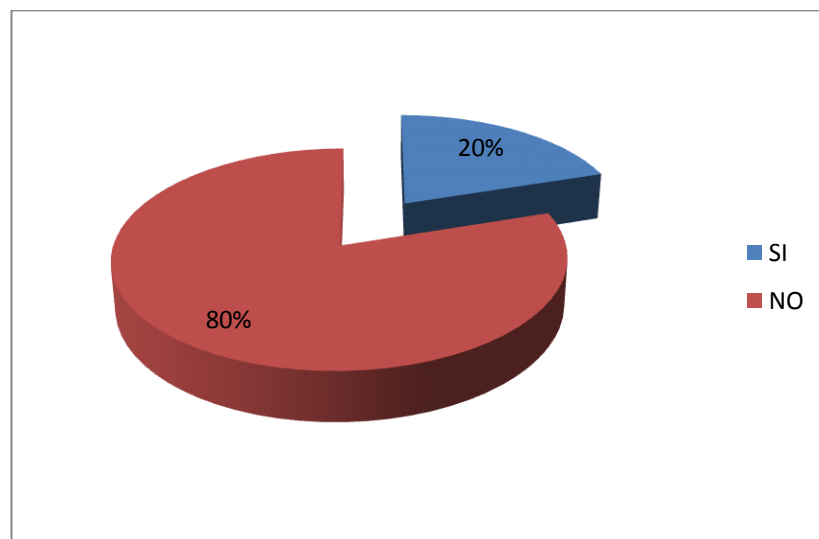
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	20%
NO	16	80%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 9**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El Sistema de Gestión Documental Gubernamental es un programa informático utilizado en las Entidades Públicas, en las respuestas de los funcionarios de la Institución muestra que éste Sistema de ninguna manera ayuda a mejorar el desempeño laboral; pero los demás compañeros indican que el Sistema si ayuda a minimizar el trabajo del funcionario y obtener un excelente ejercicio profesional.



10. ¿Usted está capacitado en el manejo de programas gubernamentales como el QUIPUX relacionados con la redacción y manejo de documentos?

**CUADRO N° 10**

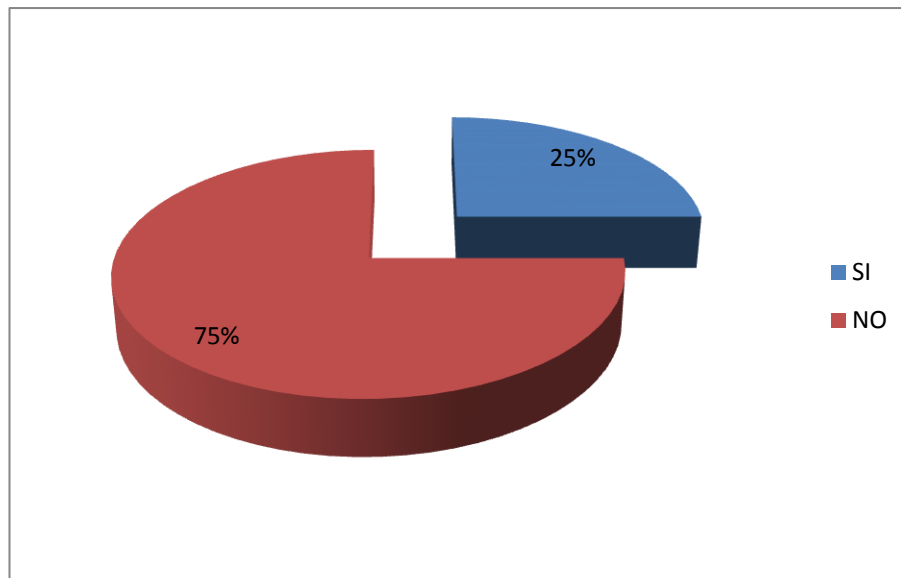
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 10**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se puede observar el gráfico, aquí existe en la mayor parte del personal administrativo que no ha sido capacitado en el área de redacción y manejo de documentos a través del Sistema de Gestión Gubernamental; es por eso que necesitan capacitación según lo que indica el reglamento del servicio público dentro de la Institución a la que pertenece.

11. ¿El servicio que brinda se lo realiza de una manera ágil y oportuna?

**CUADRO N° 11**

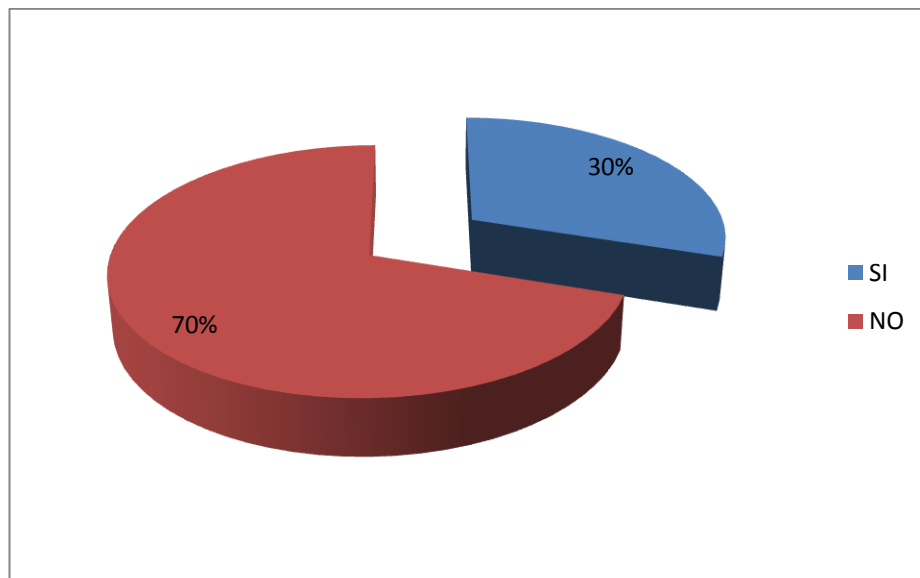
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	30%
NO	14	70%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 11**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El servicio que ofrece el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda es importante en la Institución porque esto refleja buena imagen Institucional pero, los funcionarios no aplican de forma adecuada éste Servicio por cuanto necesitan comodidad en sus puestos de trabajo, aspectos como la rapidez y eficiencia son imprescindibles en la instrucción laboral, sin embargo al no contar con conocimientos renovados provoca el mal servicio a los usuarios.

12. ¿Ha recibido usted algún tipo de reconocimiento que ha mejorado su autoestima?

**CUADRO N° 12**

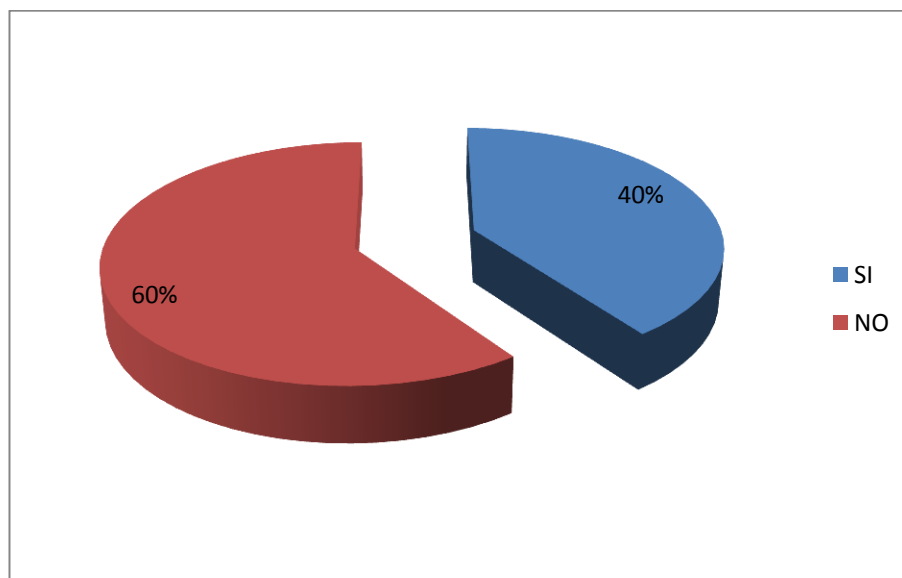
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	40%
NO	12	60%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 12**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de Servidores Públicos no han recibido ningún tipo de reconocimiento para mejorar su autoestima, por lo que sería necesario que se implemente mejores estrategias de reconocimiento al personal que labora en la institución; de esa forma se pueda obtener buenos resultados en su desempeño laboral.

13. ¿La Redacción de las comunicaciones lo realiza de forma eficiente?

**CUADRO N° 13**

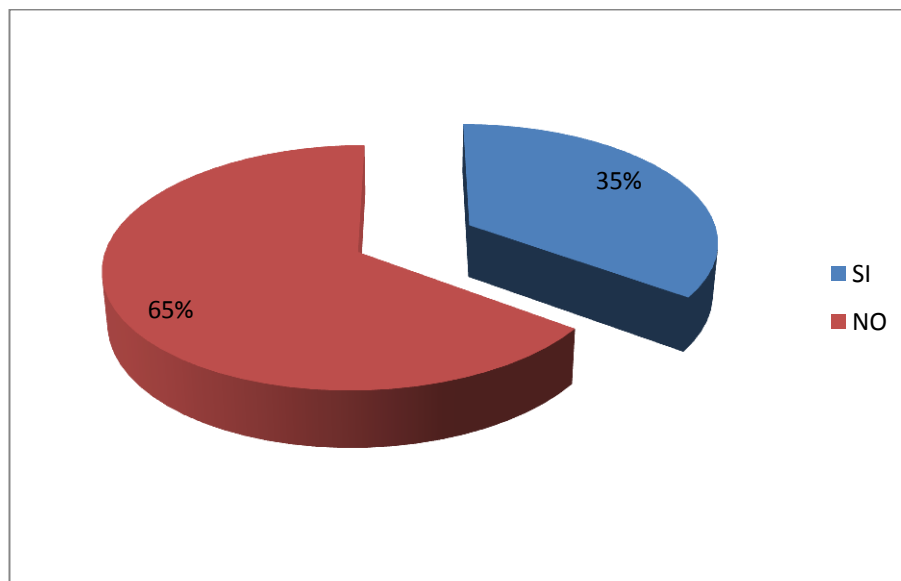
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	35%
NO	13	65%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 13**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría del Personal Administrativo manifiesta que, su ineficiencia en redactar los escritos es por no contar con los conocimientos necesarios en el manejo de Programas Gubernamentales, en este caso el Quipux y por ende redactar las comunicaciones en éste Sistema hace que sea negligente e inadecuado.

14. ¿El personal administrativo debe ser evaluado?

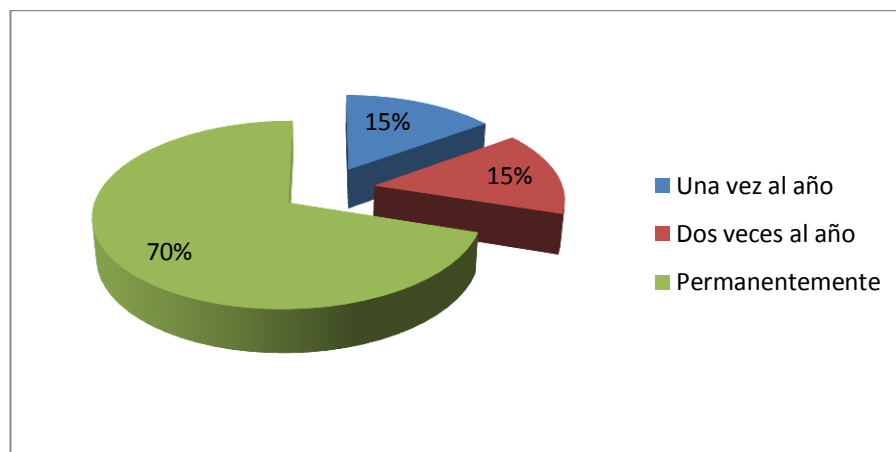
**CUADRO N° 14**

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez al año	3	15%
Dos veces al año	3	15%
Permanentemente	14	70%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.  
**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 14**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los Funcionarios del MIDUVI en su mayoría; no conocen que según lo que dispone la Ley del Servicio Público, los Servidores Públicos deben ser evaluados su desempeño laboral una vez al año pero, es necesario que la autoridad Superior de la Institución capacite a sus empleados sobre las obligaciones, deberes y, derechos que el Servidor Público debe cumplir.

15. ¿Cree usted que un manual para la elaboración, distribución, y redacción de las comunicaciones escritas permite, mejorar el desempeño laboral?

**CUADRO N° 15**

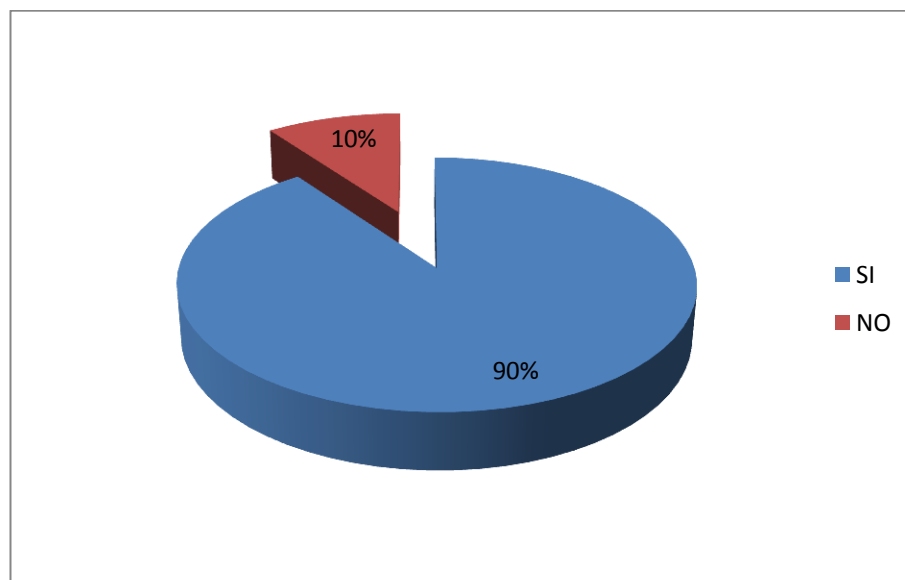
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

**Fecha:** el 6, 7, 8 Junio, 2013

**Realizado por:** Denniz Chacán y Maritza Nájera.

**GRÁFICO N° 15**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El manual para la elaboración, distribución y redacción de las comunicaciones escritas es una alternativa de solución a los problemas que frecuenta el MIDUVI, según la encuesta aplicada a los funcionarios Administrativos manifiestan que es necesario el manual para tener éxito en la elaboración de escritos y cumplir con los elementos de forma y fondo.

## **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTOR Y JEFE DE RECURSOS HUMANOS.**

### **1. ¿En su Institución se realizan con frecuencia cursos de capacitación en el manejo de Programas Gubernamentales?**

Muy pocas veces han realizado cursos de capacitación, lo cual indica que no han puesto interés en el manejo de Programas Gubernamentales para poder realizar las comunicaciones.

### **2. ¿Utiliza usted, el Sistema de Gestión Gubernamental para realizar las comunicaciones?**

El Director y la Jefa de Recursos Humanos si utilizan el Sistema ya que es su compromiso, y la comunicación viene directamente por el Quipux. La secretaria del MIDUVI si utiliza y maneja el Sistema mientras que el Jefe máximo es decir el Director no, sin embargo acepta comunicaciones y las redacta para enviarlas mediante su Secretaria, y así poder cumplir con las obligaciones a él encomendadas.

### **3. ¿Cuándo usted elabora comunicaciones, se hace difícil redactar las ideas por escrito?**

Según el criterio del Director, al redactar las ideas generadas de la información pertinente, se les hace difícil en la elaboración de la estructura de las comunicaciones y, por ende el mensaje que se desea transmitir es confuso, mientras que para la Secretaria no es difícil redactar todo tipo de documento.

### **4. ¿Se ha realizado en su Institución algún tipo de sistema de evaluación al desempeño Laboral?**

Se debe cumplir el reglamento ya que el desempeño laboral de los Servidores Públicos deber ser evaluado una vez al año de esta manera conocer las dificultades del desempeño y saber las causas del mismo, así poder contribuir a mejorar el desempeño laboral y eficiente de los funcionarios.

**5. ¿Usted envía y recibe comunicaciones a través del Quipux?**

Se aceptan comunicaciones como las resoluciones, oficios, memorandos, circulares realizados y enviados por el Ministerio Central del MIDUVI.

**6. ¿El personal Administrativo debe ser evaluado?**

Todos quienes se desempeñan en calidad del Servicio Público deben cumplir ciertas normas y procedimientos internos de la Institución; es por esto que el personal debe ser evaluado una vez al año según como lo indica en la ley Orgánica del Servicio Público.

**7. ¿Utiliza en la redacción de documentos la claridad, brevedad, sencillez?**

Es necesario la utilización de las características de la redacción en los documentos, el proyectar un mensaje claro, con palabras sencillas y concretas, de esta forma llegar al receptor con la información pertinente en la brevedad posible.

**8. ¿Según su criterio cómo califica usted el desempeño laboral del personal administrativo?**

El desempeño laboral de todo el personal que laboran en la Institución es provechoso, trabajando todos en conjunto y teniendo visión de mejorar en calidad y progreso en beneficio de toda la colectividad Bolivareense.

**9. ¿Cuenta usted con seguridad e higiene laboral en su Institución?**

La Seguridad laboral es una necesidad dentro de la Institución el poseer a una persona que haga funciones de guardianía, para la protección de los Servidores Públicos y usuarios, también tomar medidas Psicológicos para prevenir accidentes así mismo las medidas educativas para formar funcionarios de calidad en el servicio y por ende un desempeño eficiente.

**10. ¿El oficio es una comunicación escrita?**

Hay que reconocer que la mayoría de los funcionarios del MIDUVI no saben diferenciar las comunicaciones externas e internas, la estructura de cada uno de ellos, también la redacción es deficiente ya que en las comunicaciones utilizan el gerundio al inicio de la Redacción.



**11. ¿Para mejorar la comunicación escrita de sus comunicaciones usted optaría por un?**

Los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, considera que para mejorar su comunicación escrita ellos optaría por un manual que les permita conocer las partes y complementos de las comunicaciones escritas, para mejorar su desempeño laboral.

## **2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

En nuestra investigación se planteó como Hipótesis, “Una correcta Comunicación Escrita permitirá tener un mejor desempeño laboral de los Servidores Públicos de Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, período 2012-2013”. Por lo que nuestra hipótesis fue comprobada de forma descriptiva luego del análisis e interpretación de datos.

De acuerdo al resultado general de la encuesta existe un alto grado de desconocimiento en el manejo de las comunicaciones; sin duda que al aplicarse las comunicaciones de forma correcta el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar se ve beneficiado porque se lograría un vínculo que potenciaría las relaciones entre los funcionarios y los usuarios.

## 2.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 2.3.1 Conclusiones

Nuestro trabajo de Investigación titulado, “La comunicación escrita en el desempeño laboral de los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar”, nos ha permitido conocer la realidad en cuanto a los niveles de conocimiento de la comunicación escrita y el desempeño laboral, en el que se desarrollan; en base a los datos recolectados a través de las encuestas y entrevistas se llega a las siguientes conclusiones.

- Los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar redactan diferentes comunicaciones, lamentablemente los funcionarios no diferencian las comunicaciones internas o externas, desconocen las características y aspectos de fondo y forma para la redacción y presentación de documentos.
- Los funcionarios tienen dificultad en la formación de párrafos.
- La Institución no aplica lo dispuesto por la ley es decir; que no capacita al personal en el área de redacción y manejo de documentos a través del Sistema de Gestión Documental Gubernamental.
- El personal Administrativo desconocen cada que tiempo deben ser evaluados su desempeño laboral.

### **2.3.2 Recomendaciones**

De las conclusiones obtenidas anteriormente tenemos las siguientes recomendaciones.

- Es necesario redactar comunicaciones utilizando las características de la Redacción para mejorar el mensaje o la información que se desea transmitir, además hacer uso de los conectores que nos ayuda a enlazar los párrafos dando así un resultado coherente.
- Que todos quienes conforman el MIDUVI cumplan con lo estipulado por la ley, en cuanto a la utilización del Sistema QUIPUX, porque permitirá que el empleado se relacione con programas modernos de redacción que establece el Gobierno para el manejo de comunicaciones y, la evaluación al desempeño laboral de cada funcionario una vez al año.
- Que se aplique el manual de comunicación escrita para la elaboración, distribución y redacción de las comunicaciones escritas y a través de ello proyectar una imagen eficiente en el desempeño de los Servidores Públicos y por ende el jefe otorgue algún tipo de reconocimiento que eleve el autoestima personal.

# CAPÍTULO III

## **3.1 APOORTE TEÓRICO Y/O PRÁCTICO**

### **MANUAL PARA LA ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN, Y REDACCIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESCRITAS.**

#### **3.1.1 Introducción**

Una eficiente formación ayuda a mejorar las dificultades e ineficiencias que tienen sobre la clasificación de las comunicaciones escritas, exponiendo temas o razones de interés que aporten a perfeccionar comunicaciones escritas y, por ende proyectar un buen desempeño laboral de los Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar.

Por ello la aplicación del manual de comunicación escrita dirigida a los Servidores Públicos del MIDUVI propone, varios temas que son necesarios a través del cual pretenden elaborar, distribuir los documentos externos e internos de manera operable.

Es preciso demostrar que el manual de comunicación escrita a más de servir como un instrumento de apoyo, igualmente ayudará a concretar una eficiente comunicación escrita que permitirá el mejoramiento del desempeño laboral y proyectar así una imagen institucional de todo el personal del MIDUVI.

### **3.1.2 Justificación**

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar es una Institución pública dedicada a ofrecer servicios a la colectividad perteneciente a toda la Provincia, los servidores públicos son quienes están en constante trabajo, en dar soluciones a los pedidos de los usuarios, en elaborar y receptor comunicaciones como oficios, circulares, convocatorias, certificaciones y demás comunicaciones.

El no cumplir con lo dispuesto por el reglamento del Servicio Público en cuanto a las capacitaciones, en este caso sobre el manejo del Sistema de Gestión Gubernamental de las Comunicaciones Escritas, el mismo que está escrito en el Acuerdo N° 718 e indica que, el Sistema Quipux será utilizado por entidades que pertenecen a la Administración Pública Central.

Cabe indicar que no han recibido ningún tipo de manual sobre la comunicación escrita; es por ello que los funcionarios del MIDUVI no consiguen desempeñarse de una manera eficiente el ámbito laboral. Sin embargo es indispensable que se ponga en práctica el manual relacionado con la elaboración, distribución, y redacción de las comunicaciones con ejemplos para mayor entendimiento.

### **3.1.3 OBJETIVOS**

#### **3.1.3.1 Objetivo General**

Crear un manual para la elaboración, distribución, y redacción de la comunicación escrita.

#### **3.1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar contenidos relacionados con la comunicación escrita
- Aplicar el manual para la elaboración, distribución, y redacción de las comunicaciones escritas
- Entregar el manual al Director del MIDUVI.



## 3.2 Desarrollo

### Comunicaciones externas

#### Estructura Oficio

“Actualmente se han hecho innovaciones, todas ellas tendientes a simplificar el trabajo de la Secretaria para que pueda dedicar ese tiempo a otros menesteres que se derivan de los avances tecnológicos”.<sup>39</sup>

Logotipo.- Es el símbolo gráfico que representa la Institución o Empresa.

Ejemplo:



Membrete.- Es el nombre específico de la Organización, dirección, dirección electrónica y teléfonos.

Ejemplo:

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO  
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE BOLÍVAR  
Guaranda- Olmedo y Sucre  
contrageneralestadob.@yahoo.es-2980-567

Fecha.- Esta va de acuerdo al estilo que se usa en la Institución y debe ser escrita en español, esto es, nombre de la ciudad, mes, día seguido de una coma y el año.

Ejemplo: Guaranda octubre 25, 2013

Número.- El número que consta en el oficio, es para precisar el orden de emisión del documento, se lo escribe anteponiendo el signo específico de número, luego la o

---

<sup>39</sup> NÚÑEZ AGUIAR, Rocío. Módulo de Redacción Básica. P. 53-56

las cifras correspondientes, siguen las iniciales de la dependencia de emisión y por fin las iniciales de la Institución, empresa u organismos al que pertenece y el año.

Ejemplo: N° 001-SDJ-CGE-B-2013

Destinatario.- Se debe evitar dirigir cartas a una entidad, el dirigirla a una persona en particular involucra una respuesta positiva y garantiza contestación, si es el caso no poder averiguar el nombre del destinatario, puede poner el nombre de la compañía sin necesidad de poner la palabra señores, procurar escribir el nombre, apellidos completos o la inicial del segundo apellido del destinatario en mayúscula y lo demás en minúscula.

Ejemplo de manera correcta:

Ejemplo de manera incorrecta:

Licenciado  
Bladimir Guarnizo M.  
GERENTE DE CALZADO PIONERO  
Guaranda

Señor Ingeniero  
Marcos Borja  
Director Provincial de Educación  
Ciudad

A continuación del destinatario debe ir en forma completa y correcta la dirección o el apartado postal; no se debe escribir la palabra CIUDAD, (no existe ninguna ciudad que se llame ciudad), ni tampoco la palabra presente, aunque la mayor cantidad de entidades públicas o privadas aún hacen uso de esta palabra. La dirección que figura en la carta debe ser la misma que irá en el sobre, como se explica en el ejemplo anterior.

Saludo o vocativo.- Esta parte de la carta en la actualidad es opcional ya que se comienza a redactar directamente, después de la dirección del destinatario. Si desea mencionar el nombre de la persona a quien va dirigida la carta, se puede incluir dentro del texto, pero no es la forma destacada.

El único saludo actualmente aceptado es el saludo formal como: Señor Gerente, Señor Presidente, Señorita Secretaria, etc.

Texto.- Debe ser expresado en párrafos cortos y completos. La mayoría de los ejecutivos evitan los párrafos largos porque dificultan la lectura. Una carta ideal deberá tener como máximo tres párrafos y cada párrafo no más de cuatro a seis líneas; mencionado directamente el asunto, a menos que necesite hacer referencias a algo, en ese caso el asunto será expresado en el segundo párrafo.

Los párrafos centrales deben expresar ideas completas y concisas. Sirven para ampliar información relacionada con el asunto ya expresado.

El párrafo final debe incitar al destinatario a hacer algo que usted interesa o para influir en su actitud.

Despedida.- La despedida también es opcional. Si desea, escriba antes de la firma “atentamente” o “cordialmente”, seguida de una coma. Nunca antepone la palabra “muy”. Todas las demás frases de despedida están en desuso, mucho menos agradecer anticipadamente.

La Firma.- Si se usa papel membretado, no repetir la razón social. Se debe anotar el nombre completo de quien firma anteponiendo la profesión abreviado y debajo el cargo que desempeña en la empresa será en mayúsculas, posteriormente el sello de la Institución.

Ejemplo:        Abg. Jorge Ismael Castro Bermeo  
                          TÉCNICO DE VIVIENDA

Iniciales.- Lo correcto es que se escriba el nombre de la secretaria y la inicial del primer apellido, si es una dama y si es un caballero el secretario se escribirá el apellido paterno y la inicial del primer nombre , ejemplo:

Dama  
↓  
María C.

Caballero  
↓  
Cedeño J.

Pero además debemos saber la clasificación de las mismas debido a que la política de las instituciones especialmente las privadas dependen de la persona que esté al frente de la misma.

Las siglas o iniciales indican la responsabilidad de las personas que están involucradas en la elaboración del documento.

Anexos.- Es importante anotar el número de anexos, porque es un recordatorio para no enviar la carta sin ellos, no es correcto escribir “anexo lo enunciado” ni “se incluye lo indicado”, sino que se menciona lo que adjunta.

Ejemplo: Adjunto formulario del SRI

Copias.- Cuando sea necesario enviar copias de la carta a una o varias personas distintas a quien va dirigida, se anotará completa la palabra copia o copias y a continuación los nombres de las personas y/o los cargos a quienes se envían copias.

Como las copias, generalmente, se mandan a personas dentro de la empresa, por requerimientos internos, no es necesario que se marquen en el original, a menos que sea necesario, por ejemplo en el caso de litigio. Cabe indicar que en la mayoría de las organizaciones cuando el flujo de información es elevado existe el llamado “traspapeleo” de las comunicaciones, por lo tanto la secretaria debe ser precavida y detallar el destino de las comunicaciones, ejemplo:

Original: Destinatario  
Copias: Departamento legal  
Departamento financiero  
Archivo

Ejemplo de un oficio:



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA  
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE BOLÍVAR

---

Guaranda octubre 20, 2013  
Oficio N° 026-MIDUVI-PRAGUAS-DPB-2013

Arquitecto  
Gustavo Jaramillo  
**ALCALDE DEL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN GUARANDA**  
Guaranda

Señor Alcalde:

Mediante oficio N° 02339-SAPSB-2013, suscrito por el señor Marcos Cando, Subsecretario de Agua Potable y Saneamiento Básico, se comunica la realización del taller de capacitación sobre la distribución de agua potable en el país; en la Subsecretaria Regional del MIDUVI en la ciudad de Guayaquil, durante los días 28 y 29 de octubre del 2013.

Por lo expuesto solicito a quien corresponda autorice participar a los Técnicos de Equipos Municipales de Saneamiento, así como un representante del área financiera del Municipio.

Es necesaria la asistencia a este taller ya que se podrá discutir y dar solución a problemas detectados.

Atentamente,

Arq. Augusto Silva  
DIRECTOR PROVINCIAL DE BOLÍVAR

Denniz Ch.

Adjunto: Copia de Agenda  
Original: Destinatario  
Copias: Archivo

## **La certificación**

“La certificación es un documento oficial en la cual se confirma alguna información. Su contenido sirve como prueba en casos judiciales o de investigación. Es un documento escrito a través del cual se expresan hechos, méritos o derechos de alguien, por conocimiento pleno de quien certifica. Está vinculado estrictamente a la ética profesional y personal”.<sup>40</sup>

Este documento puede denominárselo certificación o certificado. Cabe indicar que esta comunicación no lleva saludo ni despedida.

**Clases.-** La certificación se clasifica tomando en cuenta su origen o destino, en pública o privada. Por la forma; en verbal o escrita.

**Verbal.-** Toma este nombre cuando la Certificación se la extiende por pedido expreso, a viva voz del petionario; por esta razón el texto iniciará así:

Ejemplo:

A petición verbal del interesado:

**Escrita.-** Es aquella que se respalda en una solicitud; el petionario la pide no en forma verbal, sino a través de un documento, por esta razón el texto iniciará de la siguiente manera:

Ejemplo:

A petición escrita del interesado:

En el concepto se mencionan tres aspectos que merecen explicación:

---

<sup>40</sup> NÚÑEZ AGUIAR, Rocío. Módulo redacción comercial. 2009 P. 62-63

**Hechos.-** El término hace referencia a realidades presentes de la persona a quien se extiende la certificación (trabajo)

**Méritos.-** Son aquellos aspectos que se identifican con realidades actuales o pasadas y que tienen relación de valor, por merecimientos de una persona en situaciones diferentes como: trabajo, honorabilidad, conducta, desempeño social, deportivo, cultural, académico, administrativo, heroico, entre otros.

**Derechos.-** Se refiere a todo el aspecto que por ley o reglamentos tiene una persona; por ejemplo estudio, estado civil, nombramientos, seminarios, asensos, instrucciones entre otros.

**Usos.-** Además puede utilizarse en las siguientes situaciones:

- Para confirmar que una persona es miembro de una institución u organización.
- Para informar la contribución económica a una organización,
- Para reclamar la aportación económica para el sustento de una persona.
- Certificar o dar fe del pago de dinero.
- Para confirmar cualquier información o dato verídico.

**Partes de la Certificación:**

- Encabezamiento
- Texto o cuerpo
- Lugar y fecha
- Firma
- Nombre
- Función administrativa
- Sello

**Otros modelos.-** La certificación también puede empezar con un párrafo introductorio, donde el nombre del funcionario encabece el documento. El último

Párrafo resume el propósito o la acción que se va a tomar. En este mismo párrafo la persona que firma la certificación ratifica el acuerdo.

**Ejemplo de certificado de hechos:**

EMPRESA ECUALFOMBRA  
Dirección: sucre y convención  
Teléfono: 2895-567



A petición escrita de la interesada, el suscrito Lic. Jaime Toral Aguilera, Gerente de la Empresa ECUALFOMBRA.

**CERTIFICO**

Qué, nuestros trabajadores han renovado totalmente el alfombrado de las oficinas del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, es así que la Institución queda satisfecha por el trabajo realizado.

Guaranda septiembre 28, 2013

Lic. Jaime Toral Aguilera  
**GERENTE**



## **Comunicaciones Internas**

El memorando

“Es el documento escrito de texto corto y ágil mediante el cual se recuerda algo al interior de las instituciones y Empresas, en el ámbito administrativo, público o privado. No se usa para comunicarse de una empresa a otra. Sus usos más comunes son:

- Confirmar información
- Notificar decisiones
- Dar instrucciones
- Anunciar cambios en las normas y los procedimientos
- Anunciar actividades”<sup>41</sup>

Esta comunicación puede ser originada por cualquier miembro de una Empresa destinada al personal que se encuentra en forma descendente.

### **Estructura del memorando**

Membrete.- Razón social de la Empresa o Departamento, no es necesario poner mayores detalles de identificación, por ser un documento de circulación interna.

Ejemplo:

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
DECANATO

Título.- Se refiere al nombre del documento: en este caso, constará en la parte superior y centrado.

Ejemplo:                   MEMORANDO

---

<sup>41</sup> Ibíd. P. 21-23

Destinatario.- Al destinatario en el memorando se lo enuncia con la preposición PARA, seguida de dos puntos y luego llevará el nombre o función de la persona a la que va dirigido.

Ejemplo:

PARA:           Ing. Fernando Contreras

Remitente.- El emisor o remitente, irá precedido de la preposición DE seguida de dos puntos, anuncia a la persona que envía el mensaje puede expresarse a través de: Nombre o la función administrativa; y nombre y función administrativa.

Ejemplo:

DE:   Ing. Luis Palacios

DE:   Delegado Provincial

DE:   Ing. Luis Palacios, Delegado Provincial

Fecha.- La fecha se expresa cuando el encabezamiento está distribuido totalmente en el estilo bloque extremo la fecha se ubica en el tercer lugar; sin embargo, su ubicación depende del estilo del memorando.

Ejemplo:

Guaranda septiembre 31, 2013

Asunto.- Levará escrita la palabra seguida de dos puntos y anuncia el texto del memorando. Corresponde al mensaje del documento expresado en poquísimas palabras así:

ASUNTO: Entrega de Uniformes

Texto.- El texto es el punto en el que se expresa el motivo o mensaje propiamente dicho, debe ser corto y claro, ya que la finalidad del memorando es agilizar el ejercicio administrativo de una persona.

Ejemplo:

Comunico que a partir de octubre de este año se procederá a contratar nuevo personal.

Termino de atención.- Por definición el memorando no lleva saludo ni despedida; no obstante, cuando se dirige a un empleado de la empresa que labora en otras instalaciones locativas, se puede recurrir a expresiones de cortesía.

Ejemplo:

Atentamente,

Firma.- Constituye el respaldo personal de lo que el remitente expresa, por lo tanto la firma o la rúbrica es uno de los elementos fundamentales de este documento. Algunos oficinistas acostumbran mecanografiar debajo de la firma, datos del remitente que complementen la información dada en el encabezamiento; así por ejemplo:

Si en el encabezamiento se anotó el nombre, aquí se coloca el cargo para que el remitente firme encima.

Si en la parte superior del memorando escribió el cargo de esta forma DE:  
Contador, la firma en la despedida sería de la siguiente manera: Ing. Mario Sánchez

Si en el encabezamiento se anotó el cargo, aquí se coloca el nombre para que el remitente firme encima.

Si en la parte superior del memorando escribió el nombre de esta forma, Ing. Mario Sánchez, la firma en la despedida sería de la siguiente manera: Contador.

**Ejemplo de memorando:**



**MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA  
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

Olmedo y 9 de abril  
Teléfono: 345-456

---

Memorando N.- 001-DRH-2013

**MEMORANDO**

**PARA:** Personal Administrativo  
**DE:** Director  
**FECHA:** Guaranda octubre 28, 2013  
**ASUNTO:** Uso de Uniformes

Comunico usar lo respectivos uniformes en los días establecidos, el lunes, miércoles y viernes el traje azul marino tanto en hombres y mujeres; el martes y jueves el terno gris.

LIC. AUGUSTO SILVA

Maritza N.

## **Circular**

“El propósito de la carta circular es comunicar a un grupo de personas uno o varios asuntos; de modo que siempre se envía a más de una persona”.<sup>42</sup>

Es el documento escrito de carácter público o privado, cuyo texto o contenido único tiene varios destinatarios.

Partes de la circular:

- Membrete arriba del documento, donde se menciona el nombre de la empresa o institución.
- Lugar y fecha
- Número de orden
- Línea del destinatario o indicar a quien se envía
- Saludo
- Texto
- Despedida
- Firma mecanografiada y el cargo que posee
- Iniciales de identificación

---

<sup>42</sup> ÑÚÑEZ AGUIAR, Rocío. Op. Cip.p. 24

**Ejemplo de circular:**



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
**MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA**  
Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero  
Teléfono: 2238060  
www.miduvi.gob.ec

Quito octubre 31, 2013  
Carta Circular 023-MIDUVI-DG-CGE-2013

A: FUNCIONARIOS DEL MIDUVI BOLÍVAR

Estimados funcionarios:

Conforme lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 5 suscrito por el Eco. Rafael Correa Delgado. Presidente Constitucional de la República, en el cual se determina lo siguiente:

*“Artículo 4.- Los bienes inmuebles, activos, recursos financieros, pasivos, información, proyectos y programas asignados o relacionados con el ejercicio de las competencias transferidas sobre el agua potable, saneamiento, riego y drenaje, que se encuentra a nivel nacional a cargo de los Ministerios de Desarrollo Urbano y Vivienda y de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca respectivamente, pasarán a formar parte del patrimonio institucional de la Secretaría Nacional de Agua.”*

Mediante memorando Nro. MIDUVI-ADM-2013-1509-M, suscrito por la Directora administrativa, en el cual indica que es responsabilidad de la Dirección Administrativa el traspaso de bienes por lo que en fechas anteriores se solicitó a los responsables de bienes de cada Dirección Provincial se elabore las Actas correspondientes de Entrega Recepción de los Bienes de los funcionarios que han sido trasladados a SENAGUA.

**DOCUMENTACIÓN PREVIA AL REGISTRO CONTABLE**

La unidad de Contabilidad debe recibir toda la documentación original o certificada de soportes tales como:

- Acta de Entrega-Recepción original y debidamente suscrita por las partes.
- Detalle de bienes valorados – costo histórico y valor de la depreciación acumulada.
- Egresos de Bodega del traspaso de bienes a SENAGUA.

## REGISTRO DE LA BAJA DE BIENES EN EL SISTEMA INFORMÁTICO DE LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES

- La Unidad de control de Bienes en base a la documentación de soporte procederá a dar de baja en el Sistema de Inventarios los valores de los bienes transferidos a SENAGUA, que consta en la respectiva acta.
- Una vez realizado el registro, se entregará a la Unidad Financiera – Contabilidad de cada Director Provincial el reporte para el respectivo registro contable y conciliación.

## REGISTRO CONTABLE PARA LA BAJA DE BIENES EN EL SISTEMA INFORMÁTICO E-SIGEF (MODULO CONTABILIDAD)

En base a indicaciones del Ministerio de Finanzas- Subsecretaria de Contabilidad Gubernamental, el registro del ajuste para la baja del traspaso de los bienes a SENAGUA se registrará el asiento mediante la siguiente ruta:

Contabilidad – Registro de Operaciones no Presupuestarias- Ajustes y Reclasificaciones- Ajustes y Reclas Corriente-Inversión.

En caso de que los bienes se encuentran registrados en las cuentas de Bienes de Proyectos o Bienes de Programas, se debe realizar el siguiente registro contable previo a la contabilización del traspaso de bienes a SENAGUA.

Lic. Jorge Ballesteros

DIRECTOR DE GESTIÓN FINANCIERA

Denniz Ch.

## Convocatoria

Estructura de las convocatorias.

“Cada clase de convocatoria tiene su forma de redacción y organización del contenido; pero en todas deben constar los siguientes datos”.<sup>43</sup>

Quien convoca

A quien convoca

Para que convoca

Para que fecha convoca

A qué lugar hay que concurrir

Lugar y fecha en que se convoca

Firma de responsabilidad de quien convoca

Partes de la Convocatoria:

- Membrete de la empresa que hace la convocatoria
- Fecha, hora y lugar de la reunión
- Orden del día
- Lugar y fecha de emisión de la convocatoria
- Firma del Secretario/a
- Datos y dirección de la persona a la que se convoca

---

<sup>43</sup> NÚÑEZ AGUIAR, Rocío. Módulo de redacción básica. 2008-2009. P. 26



Ejemplo de convocatoria:



ORGANIZACIÓN “NUEVO CAMINO  
Dirección: Guaranda - Leónidas Proaño  
Teléfono: 2389-585

---

### **CONVOCATORIA**

Se convoca a las compañeras/os que conforman la Organización “NUEVO CAMINO” de la Ciudadela la Lolita, perteneciente a la parroquia Ángel Polivio Chávez de la Ciudad de Guaranda, a la reunión extraordinaria que se realizará el 25 de octubre del 2013, a las 10 h00, en la casa comunal del sector, para tratar el siguiente orden del día:

1. Entrega e inauguración de las viviendas por el MDUVI.

Guaranda octubre 4, 2013

Sr. Luis Proaño  
PRESIDENTE

## Actas<sup>44</sup>

Las actas están constituidas por:

- Encabezamiento
- Nombre de la empresa o asociación
- Denominación del documento (Acta N°.....)
- Explicación de tipo de reunión (sesión ordinaria, extraordinaria, junta general, etc.)
- Quienes se reúnen y con qué objeto, expresado en forma general.

Cuerpo o texto del Acta

Iniciación (Datos Generales)

- Lugar (En....Nombre de la ciudad, pueblo, parroquia).
- Día de la reunión (A los.....Número del día que se realiza la reunión, escribir en palabras no en números al igual que el año)
- Fecha, hora de comienzo y terminación.
- Hora de inicio de la reunión.
- Local o sitio de la reunión.
- Personas que se reúnen (socios, personal, directivos de ..... nombre de la Institución).
- Objetivo general de la reunión (se repite el de la denominación del acta, en el encabezamiento).
- Nombres de quien preside y de quien actúa como secretario/a.
- Asistentes (lista de los miembros o participantes con la indicación de los presentes o solo de los ausentes).
- Determinación del quórum reglamentario.
- Lectura y aprobación del acta anterior. Esto puede hacerse, después de comprobar el quórum.

---

<sup>44</sup> Ibíd. P. 34-36

- Lectura de la convocatoria y aprobación del orden del día.

#### Ideas centrales

Planteamientos de asuntos de interés general, según los puntos del orden del día.

Informes de directivos o grupos de trabajo.

Presentación de mociones para resolver problemas planteados o tratar lo previsto en el orden del día.

Discusión de asuntos y mociones, defensa de ellos.

Resumen de las intervenciones de los presentes.

Votaciones o elecciones.

Resoluciones, conclusiones.

Tratamiento de asuntos varios, si consta en el orden del día.

#### Finalización

Fórmula de la finalización del acta con la mención de la hora en que termina la sesión. Generalmente se acoge una de estas fórmulas para finalizar las actas:

Sin otro asunto se levanta la sesión a las 17H00

Terminada la sesión a las 17H00

Siendo las 17H00 se termina la sesión

#### Suscripción

Firmas de responsabilidad de las personas que dirigieron la sesión. Se anota el nombre o traducción de las firmas, nombre completo. Cargos o jerarquías escrito en mayúsculas.

Vocabulario usual en actas y sesiones

Hay términos especiales para dominar la calidad en la que actúan las autoridades, la forma de votación y de los asuntos, las clases de votos y la cantidad de votantes; aquí tenemos los más usados:

Abstención.- No consignar el voto en ningún sentido, ni a favor ni en contra de nadie, es decir no actuar.

Ad-hoc.- Dignidad o nombramiento que se recibe por encargo del grupo, cuando falta el titular. Actúa solamente en forma provisional, y a veces, una sola vez (Presidente o Secretario Ad-hoc).

Elevar a moción.- Proponer una idea o procedimiento concreto para resolver los asuntos o problemas planteados y obtiene apoyo, por lo menos de una persona, es discutido y sometido a votación.

Escrutadores.- Personas que recogen y cuentan los votos, es decir, que realizan los escrutinios. Se nombra uno en representación de la asamblea y otro, por la mesa directiva, de esa manera, se evita equivocaciones o fraudes.

Mayoría Absoluta.- Se logra mayoría absoluta cuando en una votación hay la mitad de votos más uno, a favor.

Mayoría Relativa.- Es la mayoría que no se establece por contaje de votos solamente, sino mediante una norma jurídica establecida previamente.

Mayoría Simple.- Mayor cantidad de votos, sin determinar el número exacto.

Moción.- Proposición que se hace a la asamblea para resolver los planteamientos del Orden del día. Tiene que recibir el apoyo de por lo menos una persona, para dar paso a su discusión y votación, para luego de lo cual será aceptada o rechazada.

Orden del día.- Ordenación según la importancia, de los asuntos que van a ser tratados en la sesión. Esta puede terminar con el punto llamado varios, para abordar todo tema que ha quedado pendiente o sin tratamiento.

Quórum.- Número de personas que corresponde a la mitad más uno del grupo total, que permite sesionar y tomar decisiones válidas para todos los integrantes, sin que haya lugar a reclamo por parte de los ausentes.

Titular.- Autoridad que ha sido elegida para ejercer sus funciones en forma permanente o en un período determinado.

Unanimidad.- Es la aceptación o negación de un asunto por la totalidad de los asistentes.

Negación.- Expresar en forma oral o escrita, el apoyo o rechazo a una persona o idea, en período de elección.

Voto Dirimente.- Es el que da el triunfo, cuando en las elecciones, los dos bandos han logrado igual número de votos. Se consulta a alguna persona ausente o a su representante para resolver el empate.

Voto en Blanco.- Papeleta de votación sin ninguna señal ni a favor ni en contra de lo que se está votando. Se suma a la mayoría ganadora.

Votación Nominal.- Cuando en una elección, los votantes expresan su decisión, voluntad o apoyo, en forma oral, si quieren con el razonamiento del porqué de su voto.

Voto Nulo.- Papeleta en la que se ha hecho una o varias señales diferentes como (rayas, palabras, signos etc. Que expresan rechazo o desconocimiento).

Votación Secreta.- Cuando el votante deja constancia descrita de su decisión, en una papeleta, sin que se enteren los demás. Si alguien desea que se conozca su apoyo a favor de alguna situación o persona, firma el voto en el revés de la papeleta.

Asamblea.- Es la reunión a la que concurren todas las personas que integran una institución, empresa, cuerpo colegiado u otra organización administrativa de carácter

público o privado y los participantes son convocados con una denominación específica de acuerdo con su identidad de funciones: profesores, empleados, socios, cooperado, entre otros.

Sesión.- Dícese de toda integración de personas con fines sociales, culturales, deportivos, políticos, institucionales, empresariales o ambientales de tal manera que este término abarca un sinnúmero de sinónimos como: congreso, asamblea, reunión, junta.

Junta.- A diferencia de la asamblea, tan solo reúne a personas calificadas que específicamente son convocadas para este efecto. La junta no está integrada por todos las personas de una institución, empresa u organismo en general se habla de junta de accionistas, junta de facultad, junta de médicos. En cada institución el reglamento determina quienes la integran, cabe señalar que la mayoría de instituciones o empresas, no tienen como instancia, dentro del normativo interno.

### **El orden del día**

“El orden del día debe empezar con la verificación del quórum reglamentario.

Después viene la lectura del acta de la reunión anterior y su discusión. Otros puntos pueden ser informes, problema particular o asunto, nombramiento del cuerpo directivo, de comisiones, etc.”<sup>45</sup>

Cuando se elabora un acta inaugural, por la creación de una Institución o la asociación de un grupo humano con fines determinados o la constancia probatoria de un hecho, el acta elaborada no incluye, obviamente un “Orden del Día”, por lo general, después de elegir a uno de los presentes para conducir o presidir la reunión, se procede a elegir los miembros de la comisión directiva que regirá los destinos de esa agrupación, para luego entrar de lleno a tratar los temas que motivaron ese encuentro.

---

<sup>45</sup> VINUEZA ACOSTA, Rómulo. P. 137

Todo el tratado en la reunión es lo que consta en el acta se procede también a “levantar” un acta, cuando a propósito de un hecho, se hace necesario una constancia probatoria.

Ejemplo de acta:



**ASOCIACIÓN DE CAMPESINOS “NUEVO CAMINO”**  
**Guaranda- Avda. Colón**  
**Teléfono: 2898-7980**

---

**Acta N° 0023**

**ACTA DE ENTREGA DE CASAS DEL BONO DE LA VIVIENDA, SESION EXTRAORDINARIA**

En la ciudad de Guaranda, a los veinte y cinco días del mes de octubre del dos mil trece, siendo las diez horas con veinte minutos, previa convocatoria se reúnen en Asamblea General las veinte y dos personas que conforman la Organización “NUEVO CAMINO”, y tres representantes del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, en la casa comunal del sector, cuya lista se adjunta, con el propósito de agradecer la entrega las viviendas como único orden del día.

El Sr. Luis Proaño como presidente y Marco Ramírez como secretario, quien da a conocer que el orden del día consta de un solo punto, que es la entrega e inauguración de las viviendas.

De esta manera, se procede a la entrega de viviendas a los moradores y dueños de las nuevas casas, en la ciudadela la Lolita de la Organización “NUEVO CAMINO”, además manifiesta el Presidente de la Organización su profundo agradecimiento y respeto por la labor cumplido de los funcionarios del MIDUVI, quedando así entregado e inaugurado las viviendas.

Siendo las quince horas con treinta minutos el Presidente da por terminado la sesión, quedando convocados para la segunda Asamblea a realizarse el doce de noviembre del dos mil trece.

Luis Proaño  
PRESIDENTE

Marco Ramírez  
SECRETARIO

CERTIFICO: Que la presente Acta es fiel copia de la original que reposa en archivo.

## **Informes**

### **Características**

En un informe se aprecia las siguientes características:

1. Se describe un problema, las recomendaciones conclusiones y posibles soluciones.
2. Casi siempre se dirige a un superior jerárquico, lo contrario del memorando.
3. Puede ser de diverso tamaño o contenido (largo, mediano o corto).
4. Es de carácter interno.
5. Puede ir acompañado de anexos: cuadros, fotografías, dibujos, mapas, planos, etc.
6. Su contenido debe ser veraz y oportuno, mediante una expresión clara y sintáctica con una ortografía y puntuación excelente.

### **Clases**

El informe tomando en cuenta su origen y destino como en documentos anteriores se clasifica en público y privado, y por el contenido, tomará la denominación según el ámbito que enfoque, que puede ser: científico, educativo, social, administrativo, de investigación, económico, deportivo.

### **Partes del Informe**

- Portada.- Es la página que ofrece y produce la primera impresión en el destinatario.

Nombre de la Institución o departamento al que pertenece.

Ejemplo:

MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA BOLÍVAR  
DIRECCION PROVINCIAL



Título.- Está relacionado con la índole del informe y puede ser de actividades de control, etc.

Ejemplo: INFORME GENERAL DE LA INSPECCIÓN REALIZADA DE LA ENTREGA DE 30 CASAS EN LA PARROQUIA FACUNDO VELA.

Para.- Identifica al destinatario del informe, incluido el cargo.

Ejemplo:

PARA: Ing. Marco Ledesma, Director Provincial del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Bolívar.

Dé.- Identifica el autor del informe.

Ejemplo:

DE: Secretaria del Departamento de planificación.

Período.- Especifica el período que cubre, iniciación y terminación de las actividades que se ha realizado, es decir la fecha.

Ejemplo:

Fecha de inicio de actividades: Septiembre 22, 2013

Fecha de culminación: Noviembre 22, 2013

- Texto del Informe

Antecedentes.- Este aspecto tiene la finalidad de explicar los motivos y circunstancias de la materia del informe de una manera clara y sencilla.

Objetivos.- Aquí se indica con profundidad el para qué se realiza el informe.

Análisis o investigación.- Relata en forma pormenorizada y resumida el análisis o la investigación realizada, es decir el desarrollo de las actividades realizadas.

Ejemplo:

- Se procedió a verificar el terminado de la construcción de las obras.
- Se entregó las casas a sus respectivos beneficiarios.
- Se consideró desde la entrega de las casas del bono, el cuidado y mantenimiento externo e interno de la vivienda a responsabilidad del beneficiario.

Conclusiones.- El planteamiento de las causas y efectos de problemas y sus posibles soluciones.

Ejemplo:

En conclusión se cumplió con el número de casas entregadas del MIDUVI establecidas por la Ley, por ende los moradores de la Parroquia Facundo Vela quedan satisfechos por el labor cumplido.

Sugerencias.- Llamado también recomendaciones.

Ejemplo: Mantener la vivienda ocupada por la familia.

Anexos.- Significa incluir al informe fotos, cuadros, mapas de lugar que se realizó el informe.

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E**  
**INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA**

**INFORME DE PRÁCTICAS REALIZADA EN EL INSTITUTO NACIONAL**  
**DE LA FAMILIA, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA INFA**

**DE: Maritza Nájera**

**PARA: Lic. Rocío Núñez, Coordinadora de Prácticas**

Fecha de inicio de actividades: Junio 22, 2013

Fecha de culminación: Septiembre 22, 2013

Año Lectivo 2013-2014

## **ANTECEDENTES**

Las Practicas Pre Profesionales las realicé en el MIES/INFA-BOLIVAR, todas las actividades que realicé fueron de gran importancia para mi vida profesional en formación.

En esta Institución desempeñé las funciones de secretaria, y además como recepcionista.

Mi superior inmediato es la Lcda. Sonia Martínez quien destaco que mi trabajo, fue muy favorable en el desempeño de mis funciones, las buenas relaciones, el respeto que influye en esta institución, además llevo una buena imagen del ambiente de trabajo

Este informe redacto como una memoria que se llevará presente de las experiencias que se adquiere al inclinarse en el camino de nuestra vida profesional, teniendo errores de los cuales se adquiere nuevas experiencias

## **OBJETIVOS**

Como objetivos quiero destacar los siguientes:

- Adquirir experiencia
- Poner en práctica todos mis conocimientos adquiridos durante mis estudios en la Carrera de Secretariado Ejecutivo.
- Realizar mejor mi desenvolvimiento Profesional en el ámbito laboral
- Lograr destrezas y habilidades adquiridas durante mi formación.
- Lograr mejores relaciones en el ámbito laboral como secretaria

Las actividades que lo realicé lo hice con la mayor normalidad posible y responsabilidad y puse en práctica los conocimientos adquiridos en la Universidad Estatal de Bolívar.

Debo destacar que en ésta Institución y particularmente en el departamento de Secretaria del MIES/INFA-BOLIVAR adquirí mis objetivos como futura secretaria en el día a día laboral.

## **DESARROLLO**

En esta institución del MIES/INFA/BOLÍVAR desempeñe las siguientes funciones.  
En el cargo de oficina como Secretaria.

- Archivo
- Atención al público
- Redacción de comunicaciones
- Registro de documentos
- Envío de documentos
- Registro de documentos por QUIPUX
- Recibo de valija
- Envío de valija
- Registro de valija
- Archivo de valija
- Etiquetación de folders
- Sacar copias
- Entrega de actas

## **CONCLUSIONES**

Que al realizar las prácticas correspondientes al cuarto año de Secretariado Ejecutivo, se ha puesto en práctica todo lo que recibimos en el aula, y he adquirido nuevos conocimientos en el área designada para la realización de las prácticas, así es en el desenvolvimiento del trabajo que realizo a diario, como es la atención al público demostrando buenas relaciones humanas.

## **RECOMENDACIONES**

Mi recomendación sería que se siga realizando estas prácticas porque es en dónde adquiero conocimientos y puedo poner en práctica nuestro aprendizaje habilidades y destrezas sobre, el funcionamiento como secretaria en el ámbito laboral que se realiza las prácticas pre profesional.

Que por parte de nuestro superior inmediato nos den un buen incentivo a todas las estudiantes y que nos apoyen para la realización de las prácticas.

## Uso de los signos de puntuación.<sup>46</sup>

USO DE LA:	REGLAS	EJEMPLOS
Coma (,)	Para separar elementos de una enumeración.  Para separar parte de la oración que no tiene verbo.  Para indicar que se ha omitido el verbo.	Nina entregó láminas, hojas, cuadernos y plumas.  Pocos días después, falleció.  Juan quiere una computadora y María una copiadora.
Punto y Coma (;)	Cuando, tras mencionar una idea general, se pasa a describir una particularidad.	Todo el evento estaba bien; sin embargo, había demasiado personal.
Dos puntos (:)	Ante una enumeración.  Después del saludo en una carta	Había treinta personas: Diez eran Directores y los demás funcionarios Administrativos.  De mi consideración:
Punto .	El punto señala una pausa al final de una frase. Separa párrafos.	Los funcionarios Públicos deben cumplir con sus deberes y obligaciones.

## Tilde en las palabras

Palabras	Definición	Se tildan	Ejemplos
Agudas	Son las palabras que llevan la fuerza de voz en la última sílaba.	Las que terminan en n, s o vocal.	Educación, dirección. Entregó Afirmó
Graves	Son aquellas palabras que llevan la fuerza de voz en la penúltima sílaba.	Son las que terminan en consonantes menos en n y s	Carácter, portátil.
Esdrújulas	Son palabras que llevan la fuerza de voz en la antepenúltima sílaba.	Todas las esdrújulas	Ortográfico, Gramática

<sup>46</sup> CABEZAS, Jenny. Lengua y Literatura. Rubén Holguín: Quito, 2013. P. 129



## El gerundio

“En general hay que tratar de evitar el uso excesivo del gerundio y sobre todo su utilización. El gerundio es correcto cuando expresa una simultaneidad respecto a la acción del verbo que lo precede”.<sup>47</sup>

Ejemplo:

<b>Incorrecto</b>	<b>Correcto</b>
Me canso trabajando en casa	El trabajo diario es agotador
Deseándole éxito en sus funciones	Deseo éxitos en sus merecidas funciones
Comunicándole que	Comunico que
Informándole de los trabajos	Informo de los trabajos realizados

---

<sup>47</sup> Secretaría Ejecutiva, Grupo Cultural: España. 2006. P. 303; 307

### 3.3 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

<b>Actividades</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsables</b>	<b>Beneficiarios</b>
Investigación bibliográfica de la elaboración, distribución y redacción de las comunicaciones escritas.	Septiembre, 2013	Autoras de la investigación	Director Provincial del MIDUVI Jefe de Recursos Humanos Personal administrativo
Desarrollar la estructura de las comunicaciones con diseños.	Octubre, 2013	Autoras de la investigación	Director Provincial del MIDUVI Jefe de Recursos Humanos Personal administrativo
Entrega de un manual de elaboración, distribución, y redacción de las comunicaciones escritas.	Enero, 2014	Autoras de la investigación	Director Provincial del MIDUVI

### **3.4 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Es evidente el desconocimiento en el ámbito de la comunicación escrita, el no proyectar documentos internos como externos de una manera correcta, utilizando en la redacción de textos como la claridad, integridad, brevedad, características que hacen al documento nítido.

Es por ello necesario la entrega del manual para la elaboración, distribución, y redacción de comunicaciones escritas, que debe brindar la máxima autoridad del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, es decir el Director, de esta forma los funcionarios resultan compensados y harán posible el progreso y bienestar al desempeño laboral de cada funcionario y así expresen a los usuarios un servicio de calidad.

Recibir este manual para que el desempeño laboral sea apropiado para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además se recopiló y analizó la necesidad de conocer cómo elaborar, distribuir, y redactar las comunicaciones escritas.

## **3.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE**

### **3.5.1 Conclusiones**

- La asistencia y apertura de los Servidores Públicos de la Institución fue de gran refuerzo para la elaboración de ésta propuesta.
- El manual de comunicación escrita con el fin de realizar, estructurar y mejorar la redacción de las comunicaciones escritas; éste cuenta con teoría fundamentada, temas relacionados a sus necesidades. El manual será de gran ayuda al desarrollo profesional de los servidores públicos del MIDUVI, además el desarrollo del desempeño laboral será pertinente.
- El manual está diseñado para elaborar comunicaciones externas e internas, donde se organiza las diferentes comunicaciones debidamente estructuradas para que así se haga un proceso operativo y aplicable, mejorando así un desempeño laboral.
- Es necesario que se entregue a la Institución el manual de comunicación en el cual consta la elaboración, distribución, y redacción de las comunicaciones escritas con ejemplos de documentos que se utilizan en el MIDUVI.
- Se consideró las necesidades del personal Administrativo en reformar conocimientos, motivo por el cual se realizó el manual.

### **3.5.2 Recomendaciones**

- Que la institución acoja la oportunidad de aplicar el manual a los funcionarios del MIDUVI en la elaboración de comunicaciones.
- Conocer a fondo las necesidades de los funcionarios del MIDUVI y, por ende continuar mejorando el desempeño laboral.
- Que se cumpla lo dispuesto por la ley, en utilizar el Sistema de Gestión Gubernamental QUIPUX y, se distribuya el manual de comunicación escrita elaborado por las autoras de esta investigación.
- Capacitar y actualizar conocimientos a los funcionarios en las áreas que tienen dificultad y permanecer perfeccionando la eficiencia de sus funciones.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- CABEZAS, Jenny. Lengua y Literatura. Rubén Holguín: Quito, 2013. P. 129
- CUESTA SANTOS, Armando. Gestión del Talento Humano y el Conocimiento. Bogotá: María del Pilar Osorio, 2010. P. 247
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México: MCGRAW-HILL, 2011, p. 276-277; 279-280
- EVEREZ, Diccionario de la Lengua Española. Comunicación, Quito: PROGRAFIC. P. 110
- Ley Orgánica de Servicio Público. Quito: EL FORUM, 2011.p. 13; 21-24
- NÚÑEZ AGUIAR, Rocío. Módulo de Redacción Básica, Comunicación Internas, 2008-2009, p. 24, 26; 62-63; 21-23; 25
- PEREIRA DEL VALLE, Mariela. Desarrollo personal y autoestima. Colombia: MAD S.L, 2011. P. 19
- Reglamento de Graduación y Titulación, Facultad Ciencias Administrativas. 2011.
- RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín. Administración Moderna de Personal. México: Thomson, 2007. P. 630
- SECRETARIA EJECUTIVA, Grupo Cultural: España. 2006. P. 303; 307
- VERDESOTO SALGADO, Raquel. Literatura Española. Quito: EDINUN, 2009, p. 54

- VINUESA ACOSTA, Rómulo. Ejemplos prácticos de actas, oficios, solicitudes. Quito: “Exitotal Ediciones”, 2011 P. 132-134; 136; 20; 92; 127
- VINUEZA ACOSTA, Rómulo. Ejemplos prácticos de actas, oficios, solicitudes. Quito: “Exitotal”, 2007. p. 115; 148.

## BIBLIOGRAFÍA DEL INTERNET

- [http://www.iepala.es/IMG/pdf/23\\_MIDUVI.pdf](http://www.iepala.es/IMG/pdf/23_MIDUVI.pdf)
- <http://www.habitatyvivienda.gob.ec/valores-mision-vision/?s=mision>
- <http://www.habitatyvivienda.gob.ec/objetivos/>
- [http://www.iepala.es/IMG/pdf/23\\_MIDUVI.pdf](http://www.iepala.es/IMG/pdf/23_MIDUVI.pdf)
- <http://aprendizsenagestiondocumental.blogspot.com/2010/08/1-define-redaccion-redaccion-personal.html>
- <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20110505163614AA6XMK>
- <http://www.abydoscop.com/index.php?option=comcontent&view=article&id=26:código-de-trabajo-del-ecuador&catid=3:preguntas&Itemid=7>
- [es.wikipedia.org/wiki/Código\\_de\\_comercio](http://es.wikipedia.org/wiki/Código_de_comercio)
- <http://upse.edu.ec/files/REGLAMENTO%20INTERNO%20ORGANICO%20FUNCIONAL.pdf>
- <http://es.thefreedictionary.com/ley>
- <http://argentina.aula365.com/post/conectores-textos/>
- <http://www.informatica.gob.ec/accordion-b/level-2>
- <http://www.informatica.gob.ec/accordion-b/funcionalidad>
- <http://www.informatica.gob.ec/accordion-b/usuarios>
- <http://www.lanacion.com.ar/755849-las-empresas-deben-capacitar-para-el-desempeno-laboral>
- <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe%C3%B1o-laboral-de-los-trabajadores>
- <http://www.axpe-blogs.com/rendimiento-laboral/claves-para-un-buen-desempeno-laboral/>
- <http://definicion.de/servidor-publico/>



# **11. ANEXOS**

ANEXO 1

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E  
INFORMÁTICA  
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Guía de entrevista dirigida al Jefe de Recursos Humanos y al Director Provincial del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar, con la finalidad de conocer los niveles de conocimiento y aplicación de la comunicación escrita en el desempeño laboral.

**1. ¿En su Institución se realizan con frecuencia cursos de capacitación en el manejo de Programas Gubernamentales?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**2. ¿Utiliza usted, el Sistema de Gestión Gubernamental para realizar las comunicaciones?**

Si ( )

No ( )

**3. ¿Cuándo usted elabora comunicaciones, se hace difícil redactar las ideas por escrito?**

Si ( )

No ( )

**4. ¿Se ha realizado en su Institución algún tipo de sistema de evaluación al desempeño Laboral?**

Si ( )

No ( )

**5. ¿Usted envía y recibe comunicaciones a través del Quipux?**

Si ( )

No ( )

**6. ¿El personal Administrativo debe ser evaluado?**

Una vez al año ( )

2 veces al año ( )

Permanente ( )

**7. ¿Utiliza en la redacción de documentos la claridad, brevedad, sencillez?**

Si ( )

No ( )

**8. ¿Según su criterio cómo califica usted el desempeño laboral del personal administrativo?**

Excelente ( )

Muy bueno ( )

Satisfactorio ( )

Regular ( )

Insuficiente ( )

**9. ¿Cuenta usted con seguridad e higiene laboral en su Institución?**

Si ( )

No ( )

**10. ¿El oficio es una comunicación escrita?**

Oficial interna        (   )

Oficial externa        (   )

**11. ¿Para mejorar la comunicación escrita de sus comunicaciones usted  
optaría por un: ?**

Manual de Comunicación Escrita        (   )

Curso de Capacitación        (   )

ANEXO 2

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E  
INFORMÁTICA  
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

**Objetivo:**

La presente encuesta está dirigida a los Servidores Públicos restantes del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Bolívar con la finalidad de conocer los niveles de conocimiento y aplicación de la comunicación escrita en el desempeño laboral.

**1. ¿Conoce usted las Comunicaciones internas y externas?**

Si ( )

No ( )

**2. ¿Qué tipos de documentos redacta con mayor frecuencia?**

Memorando ( )

Circular ( )

Oficio ( )

Actas ( )

Certificado ( )

**3. ¿El oficio se lo realiza para asuntos externos?**

Si ( )

No ( )

**4. ¿Usted conoce y aplica las características de la redacción?**

Si ( )

No ( )

**5. ¿Sus debilidades al Redactar las encuentra en: ?**

Ortografía ( )

Formación de párrafos ( )

Frases incompletas ( )

**6. ¿Conoce que son los conectores de texto y cuándo se utilizan?**

Si ( )

No ( )

**7. ¿Conoce usted cuáles son los documentos que no tienen despedida?**

Si ( )

No ( )

**8. ¿Qué tipo de estilo utiliza al redactar comunicaciones?**

Estilo bloque ( )

Estilo semi-bloque ( )

Estilo bloque extremo ( )

**9. ¿El Quipux permite mejorar el desempeño de sus funciones?**

Si ( )

No ( )

**10. ¿Usted está capacitado en el manejo de programas Gubernamentales relacionados con la redacción y manejo de documentos?**

Si ( )

No ( )

**11. ¿El servicio que brinda se lo realiza de una manera ágil y oportuna?**

Si ( )

No ( )

**12. ¿Ha recibido usted algún tipo de reconocimiento que ha mejorado su autoestima?**

Si ( )

No ( )

**13. ¿La Redacción de las comunicaciones se lo realiza de manera eficiente?**

Si ( )

No ( )

**14. ¿El personal Administrativo debe ser evaluado?**

Una vez al año ( )

Dos veces al año ( )

Permanentemente ( )

**15. ¿Cree usted que un manual para la elaboración, distribución, y redacción de las comunicaciones escritas permitirá, mejorar el desempeño laboral?**

Si ( )

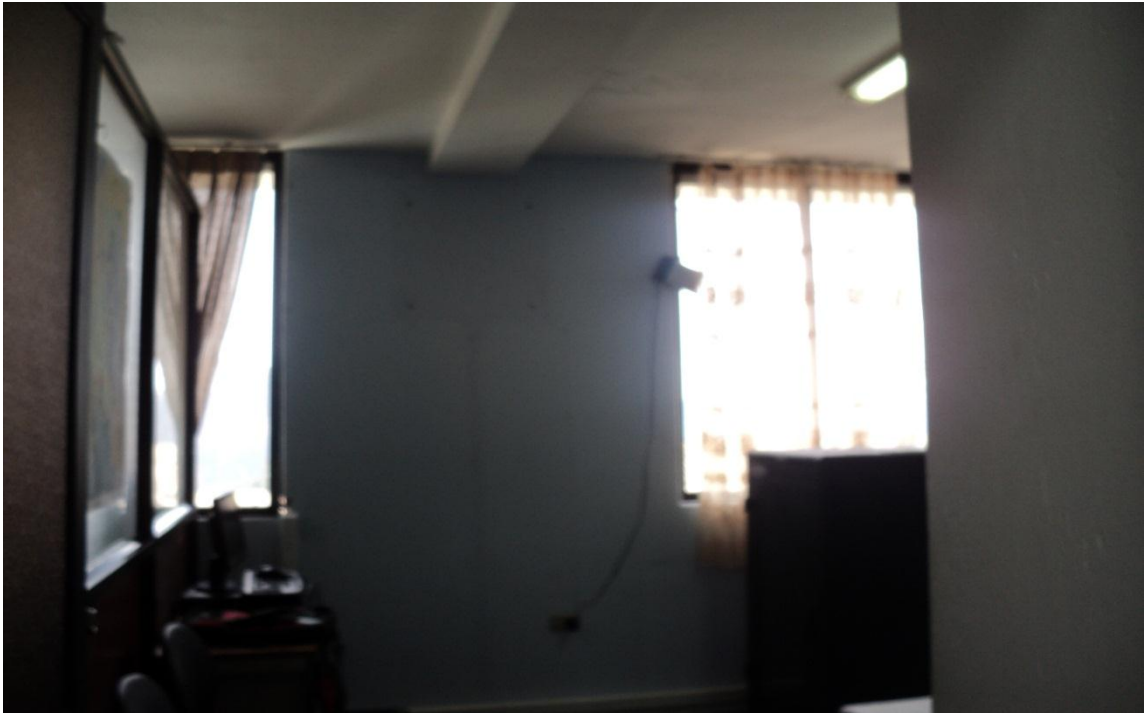
No ( )

ANEXO 3

Fotos del MIDUVI con los funcionarios Públicos.







ANEXO 4

 <p>GOBIERNO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR</p>	 <p>MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA MIDUVI</p>	<p>Calle Olmedo y 9 de Abril Telf.: (03)2980260 www.miduvi.gov.ec Guaranda - Ecuador</p>
--	--	--

**ARQ. AUGUSTO SILVA LOMBEIDA, DIRECTOR PROVINCIAL DEL MIDUVI, a petición verbal**

**CERTIFICO**

Que, la propuesta "Manual de comunicación escrita, para la elaboración, distribución y redacción de las comunicaciones escritas", elaborado por las egresadas Denniz Marilín Chacàn Chacàn y Maritza Verónica Nájera Carvajal, ha sido recibida en ésta institución y se ha procedido a difundir dentro del personal para aplicar las recomendaciones emitidas.

Certificación que extiendo en honor a la verdad y pueden las interesadas dar al presente el uso legal que estimen conveniente.

Atentamente,



ARQ. AUGUSTO SILVA L  
Director Provincial MIDUVI Bolívar



Guaranda, 8 de enero del 2013

