



## **UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

### **TEMA:**

“La expresión oral y la función de la secretaria ejecutiva. Aplicada al personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018”.

### **AUTORA:**

Melissa Rebeca Plúa Ortega

### **TUTORA:**

Lcda. Sobeida Álava de la Cruz, Mg

**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo**

**Carrera de Secretariado Bilingüe**


**MANTA – MANABÍ – ECUADOR**

Marzo 2018

## **TEMA**

“La expresión oral y la función de la secretaria ejecutiva. Aplicada al personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018”.

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICACIÓN CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página II de 83

### CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de **80** horas, bajo la modalidad de presencial, cuyo tema del proyecto es **“La expresión oral y la función de la secretaria ejecutiva. Aplicada al personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita **Melissa Rebeca Plúa Ortega**, estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, febrero 16 de 2018

Lo certifico,

Lcda. Sobeida Álava de la Cruz  
**Docente Tutor(a)**

# **APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

## **TRIBUNAL**

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Miembros del tribunal examinar, aprueban el proyecto de investigación con tema:

**“La expresión oral y la función de la secretaria ejecutiva. Aplicada al personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018”.**

Para su constancia firman:

**Tribunal examinador**

**Tribunal examinador**

**Tribunal examinador**

## **AUTORÍA**

La suscrita **Plúa Ortega Melissa Rebeca**, portadora de número de la C.I. 131650869-4, hace constar que es autor del Proyecto de Investigación científica titulado: “La expresión oral y la función de la secretaria ejecutiva. Aplicada al personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018”; trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada con la dirección de la asesora Lic. Sobeida Álava de la Cruz.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

**Manta, febrero de 2018**

**Melissa Rebeca Plúa Ortega**

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis Padres y esposo, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mí apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

En manera muy especial dedico este logro a mi madre Monserrat, por ser esa persona que con su ejemplo de superación, constancia y valentía, me motivó a llegar a ser, una buena hija, un buen profesional.

**Melissa Plúa Ortega**

## **RECONOCIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional, a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, Carrera de Secretariado bilingüe, especialmente a los docentes y decana por los conocimientos que brindaron y por el apoyo que se recibí en la ejecución del presente trabajo investigativo.

A mi tutora Lcda. Sobeida Álava de la Cruz por su esfuerzo, tiempo y dedicación, quien con sus acertados conocimientos y direccionamiento supo encaminarme para poder terminar este trabajo de investigación.

**Melissa Plúa Ortega**

# ÍNDICE

## Contenido

<b>TEMA</b> .....	<b>I</b>
<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>II</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>III</b>
<b>AUTORÍA</b> .....	<b>IV</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>V</b>
<b>RECONOCIMIENTO</b> .....	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>VII</b>
<b>RESÚMEN</b> .....	<b>X</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1 Antecedentes investigativos</b> .....	<b>9</b>
<b>1.2 Fundamentación legal</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Fundamentación filosófica</b> .....	<b>11</b>
1.3.1 La expresión oral (etimología).....	11
1.3.2 La función de la secretaria (etimología) .....	11
1.3.3 Evolución de la función de la secretaria .....	12
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>12</b>
<b>EXPRESIÓN ORAL</b> .....	<b>12</b>
2.1 Definición .....	12
<b>2.2 Comunicación</b> .....	<b>13</b>
<b>2.3 Expresión</b> .....	<b>13</b>
<b>2.4 Lenguaje</b> .....	<b>14</b>
<b>2.5 Componentes de la comunicación</b> .....	<b>14</b>
2.5.1 La fuente (codificador).....	14
2.5.2 El emisor .....	14
2.5.3 El receptor (decodificador) .....	14
2.5.4 El mensaje .....	15
2.5.4.1 El código .....	15
2.5.4.2 El contenido.....	15
2.5.4.3 El tratamiento .....	15
2.5.5 El canal .....	15



2.5.6 La retroalimentación .....	15
2.5.7 El ruido .....	15
2.5.8 El contexto .....	16
<b>2.6 Habilidades para la comunicación oral.....</b>	<b>17</b>
<b>2.7 La fórmula V-V-V de elementos visuales, vocales y verbales.....</b>	<b>18</b>
2.7.1 Los elementos visuales .....	18
2.7.2 Los elementos vocales .....	18
2.7.3 Los elementos verbales.....	18
<b>2.8 Habilidades de comunicación no verbal.....</b>	<b>19</b>
2.8.1 El contacto visual .....	20
2.8.2 Posturas y movimientos .....	20
2.8.3 Los gestos y la expresión facial.....	20
<b>2.9 Características de la voz.....</b>	<b>21</b>
2.9.1 Claridad.....	21
2.9.2 Pureza.....	21
2.9.3 Intensidad o alcance.....	21
2.9.4 Variedad o flexibilidad vocal .....	22
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>22</b>
<b>FUNCIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA .....</b>	<b>22</b>
3.1 ¿Qué es la Secretaria? .....	22
3.2 Importancia de la secretaria ejecutiva .....	23
3.3 Actitudes del Personal del Secretariado .....	24
3.4 Funciones de la Secretaria ejecutiva .....	26
3.4.1 El teléfono.....	26
3.4.2 Atención a Visitas .....	28
3.4.2.1 Reglas de cortesía.....	28
3.4.3 Atención al cliente.....	30
3.4.3.1 Elementos de la atención al cliente.....	31
3.4.3.1.1 El entorno .....	31
3.4.3.1.2 La organización .....	31
3.4.3.1.3 Los empleados .....	31
3.5 La expresión oral de acuerdo a la situación .....	32
3.5.1 El (la) jefe(a) no esta .....	32
3.5.2 El (la) jefe(a) esta .....	32
<b>ESTUDIO DE CAMPO.....</b>	<b>34</b>
<b>ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....</b>	<b>50</b>
<b>DISEÑO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>52</b>

<b>TEMA</b> .....	52
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	52
<b>OBJETIVOS</b> .....	53
Objetivo General .....	53
Objetivos específicos .....	53
<b>METODOLOGÍA DE TRABAJO</b> .....	53
Recursos humanos .....	54
Recursos tecnológicos .....	54
Recursos educativos .....	54
Recursos de infraestructura y mobiliarios .....	55
<b>Desarrollo de la propuesta</b> .....	55
<b>Presupuesto de la estrategia de capacitación</b> .....	56
<b>Cronograma de la Estrategia de Capacitación</b> .....	57
<b>CONCLUSIONES</b> .....	58
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	59
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	61
WEB-GRAFÍAS .....	62
<b>ANEXOS</b> .....	64

## RESÚMEN

Communication arises from different needs, such as contact, persuasion and expansion. In the first place, due to the urgency of communicating to others their thoughts, feelings, anguish or basic needs. In the second case, the urgency of modifying the thoughts of others and making them coincide with their own predominates. In the third, the tenure of perpetuating hegemony as a natural being.

Although in the beginning the communication was not oral, the corporal movements, the symbols and the mural representations, already foreshadowed a more elaborate type of communication. At any level that the relationship between two or more individuals is made, it is expressed in the communication of ideas, feelings, emotions, knowledge, etc. This is why communication makes the administration of any organization more efficient every time, because the progress of the groups is based on the information they have about the motives that move them as such.

The oral expression currently, within the different entities, plays an important role for a good organization, proper functioning and performance within it, if there is no good oral expression can be wrong or a malfunction among the staff of the company and the user, it should be noted that the members of the organizations must have knowledge about the correct oral expression; in other words, that has a good attitude, show gestures according to the moment, a correct presence before the rest and above all meet any type of requirement by the user.

# INTRODUCCIÓN

La comunicación surge por diferentes necesidades, tales como el contacto, la persuasión y la expansión. En primer término, por la urgencia de comunicar a otros sus pensamientos, sentimientos, angustias o necesidades básicas. En el segundo caso, predomina la urgencia de modificar los pensamientos de los demás y hacerlos coincidir con el propio. En el tercero, la tenencia de perpetuar la hegemonía como ser natural.

Aunque en un principio la comunicación no fue oral, los movimientos corporales, los símbolos y las representaciones murales, ya presagiaban un tipo de comunicación más elaborado. En cualquier nivel que se efectuó la relación entre dos o más individuos, se plasma en comunicación de ideas, sentimientos, emociones, conocimientos, etc. Es por esto que la comunicación hace cada vez más eficiente la administración de cualquier organización, pues la marcha de los grupos está en función de la información que posean acerca de los motivos que los mueven como tales.

La Expresión Oral es la capacidad que consiste en comunicarse con claridad, fluidez, coherencia y persuasión, empleando en forma pertinente los recursos verbales y no verbales. También implica saber escuchar a los demás, respetando sus ideas y las convenciones de participación. Flores, E. (2004).

De acuerdo a lo manifestado por el autor, por medio de la expresión oral se logra que un grupo determinado de individuos compartan sus principios, ideas, pensamientos y actitudes de algún tema en especial. En la actualidad, la mayoría de las empresas son conscientes de la necesidad de velar por una expresión oral de calidad, pues esto interviene a la hora de desempeñar de forma correcta las labores de sus empleados, para así llegar a cumplir con sus objetivos planteados.

La expresión oral en la actualidad, dentro de las distintas entidades, cumple un rol importante para una buena organización, adecuado funcionamiento y desempeño dentro de la misma, si no existe una buena expresión oral pueden darse equivocaciones o un mal funcionamiento entre el personal de la empresa

y el usuario, cabe destacar que los integrantes de las organizaciones deben tener conocimientos sobre la correcta expresión oral; dicho de otra forma, que tenga una buena actitud, mostrar gestos acordes al momento, una correcta presencia ante el resto y sobre todo atender cualquier tipo de requerimiento por parte del usuario.

Dentro del desarrollo de la actividad empresarial hay muchas situaciones en las que se recurre a la expresión oral; las secretarías ejecutivas son la primera imagen de una organización; es decir, son las que atienden cualquier inquietud o requerimiento por parte de los usuarios. Es por esto que las secretarías deben saber expresarse ante cualquier situación que se dé entre ellas y el usuario. La expresión oral influye mucho en el trabajo de la secretaria ejecutiva, además de que permite la conexión entre el usuario y éstas, también dependerá de la expresión oral las soluciones de problemas, buen trato, comprensión, atención e interpretación de las necesidades de las personas que acuden a prestar un servicio a cualquier organización.

Las organizaciones requieren desarrollar estrategias de expresión oral para todo el personal, sean estas secretarías o no; puesto que esto permite mejor confianza, empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales y mentales que experimentan sus compañeros de trabajo en sus respectivas áreas.

La secretaria ejecutiva es la pieza más importante para que la empresa tenga una buena organización y se encamine en función a sus objetivos. Todos los usuarios que recurran a la empresa tendrán que dialogar con la secretaria, en razón que es ella quien maneja toda la información de la empresa. La secretaria ejecutiva puede cumplir con cualquier tarea encomendada por los integrantes de la entidad.

Las funciones de la secretaria ejecutiva están ligadas a la expresión oral, debido a que a través de ésta se alcanzará un buen crecimiento personal, empatía, trato, manejo adecuado de las interrelaciones humanas, servicio al cliente, amabilidad, asertividad, presencia, seguridad, autoestima alta, responsabilidad, moral, ética,

aspiraciones, superación, creatividad, autoconocimiento de sí mismo, y sobre todo que al expresarse se logre transmitir el mensaje de manera asertiva.

Debido a esto es primordial que la secretaria maneje un léxico fluido tomando en consideración los diferentes tipos de interlocutores a quien va a dirigir el mensaje, que permita una excelente comunicación para evitar conflictos y malos entendidos. La investigación pretende concienciar que una correcta expresión oral propicia un ambiente laboral adecuado, además permite la retroalimentación inmediata y refuerza el contenido del mensaje.

En el Ecuador dentro de los problemas que enfrentan las empresas, es la incorrecta aplicación de la expresión oral en las funciones de la secretaria ejecutiva. La expresión oral es requerida debido a la necesidad de relacionarse los unos con los otros en todos los niveles y en las actividades más diversas de la secretaria. De aquí nace la importancia de observar dos aspectos primordiales: poder transmitir las ideas y hacerse comprender por los demás. Las habilidades que poseen las secretarias ejecutivas al tener una correcta expresión oral en el desarrollo de sus funciones son imprescindibles, por el beneficio directo que genera en la formación laboral de la persona y la aplicación permanente que trae consigo en la vida misma.

Por ello se requiere identificar las deficiencias y dificultades que se presenten en el proceso de interacción con el usuario, la práctica de una correcta expresión oral generará beneficios dentro del ámbito laboral.

Luego de un análisis de la problemática en el Cantón Manta, se ha observado que las secretarias ejecutivas que laboran en empresas tanto públicas como privadas muestran deficiencia en la expresión oral, y esto afecta al correcto desempeño de las funciones de la secretaria ejecutiva. En el contexto empresarial los directivos tienen propósitos similares, puesto que para llegar al éxito necesitan del correcto funcionamiento de los recursos humanos y materiales. La expresión oral favorece las relaciones que se dan entre el

personal que labora en la empresa, específicamente en la secretaria ejecutiva y el usuario.

Es por esto que dentro de una empresa se debe tener claro la forma en que se transmite un mensaje, para que así el receptor comprenda de manera correcta el mismo y no existan errores o malos entendidos. La expresión oral del personal de toda empresa debe ser clara, pues esto interviene en el momento que el usuario requiere algún tipo de información.

En relación con la problemática mencionada, se ha podido evidenciar que en la Sección Tesorería del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, existen dificultades en la expresión oral ante los usuarios, afectando así al correcto desempeño de las funciones de la secretaria ejecutiva, siendo esta una de las causas principales que afectan al normal desarrollo de la acción comunicativa frente a los pedidos de información de los usuarios dentro de esta área administrativa. Al observar y analizar los diferentes problemas que desencadena la incorrecta expresión oral se ha podido determinar que existen varias situaciones que afectan la calidad de las funciones de la secretaria que labora en la institución.

Por medio de este trabajo investigativo se busca innovar conocimientos sobre la expresión oral en la función de la secretaria ejecutiva del personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería, contribuyendo al mejoramiento de las actividades realizadas por la secretaria; es muy importante actualizar conocimientos sobre la expresión oral; considerando los gestos faciales, vocalización y léxico indispensable en la correcta aplicación de la expresión oral.

La estructuración del trabajo investigativo, se realiza con fundamentos cualitativos bibliográficos extraídos de libros con información referente a las variables utilizadas; se obtuvo también información considerable de internet, investigación que permite fundamentar teóricamente las variables del estudio de carácter descriptivo y explicativo.

Es importante mencionar la problemática: ¿De qué manera la expresión oral fortalece la función de la secretaria ejecutiva del personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018?

Para efectos de esta investigación se ha determinado como: objeto de estudio la función de la secretaria ejecutiva y como campo la expresión oral. Esta investigación tiene fundamentos al explicar las siguientes incógnitas:

- ¿Cuál es el nivel de conocimientos de las secretarias ejecutivas del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí año 2018 sobre expresión oral?
- ¿Qué aspectos de la expresión oral mejorará la función de la secretaria ejecutiva del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018?
- ¿Qué problemas se generarían al tener un limitado conocimiento sobre expresión oral en la función de la secretaria ejecutiva del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño sobre la expresión oral del personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018?
- ¿Cómo la aplicación de un plan de capacitación ayudará al mejoramiento de la expresión oral en las funciones de la secretaria ejecutiva del personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018?



De las mencionadas tareas científicas surge como objetivo general: Elaborar un plan de capacitación sobre la expresión oral que ayude al mejoramiento en la función de la secretaria ejecutiva en el personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018.

Este objetivo pudo ser posible al cumplir con los objetivos específicos que se señalan a continuación:

- Diagnosticar los conocimientos que posee las secretarias ejecutivas del Departamento Financiero, Sección Tesorería sobre la expresión oral.
- Determinar los aspectos de la expresión oral que permita el mejoramiento de la función de la secretaria ejecutiva del Departamento Financiero, Sección Tesorería.
- Identificar los problemas que se generarían al tener un limitado conocimiento sobre la expresión oral en la función de la secretaria ejecutiva del Departamento Financiero, Sección Tesorería.
- Diseñar un plan de capacitación sobre expresión oral que permita innovar conocimientos a la secretaria ejecutiva del Departamento Financiero, Sección Tesorería.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha planteado la siguiente hipótesis de trabajo: La aplicación de un plan de capacitación sobre la expresión oral permite mejorar la función de la secretaria ejecutiva en el personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018.

Con el fin de desarrollar correctamente esta investigación se planteó la variable dependiente: La función de la secretaria y la variable independiente: la expresión oral.

Para el proceso de este trabajo investigativo es necesario aplicar las diferentes metodologías, esto permitirá ir de forma ordenada teniendo en cuenta las funciones que cumplen cada una de estas; la investigación cuantitativa porque se necesitará de cifras exactas dentro de la investigación y permite analizar datos estadísticos. Se utilizó la investigación cualitativa con lo que se pudo estudiar las acciones que se están tomando frente a la problemática; se hizo uso del método descriptivo; en razón que se estudió el problema tal y como se presentó, también se empleó el método explicativo pues se explicó el estudio del problema y las relaciones entre sí. A la vez se usó el método deductivo, pues esto permitió partir de una premisa general para obtener las conclusiones del problema estudiado.

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, esta nos permitió recopilar información mediante unas interrogantes aplicadas a los integrantes del lugar a estudiar, con la que además de adquirir información acerca del problema investigado, ayudo a encontrar soluciones para el mismo. Se empleó la técnica de entrevista, es una técnica de adquisición de información de interés para el investigador, se aplica mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se podrá conocer la opinión del jefe del Departamento Financiero, Sección Tesorería.

El universo de esta investigación fue la Sección Tesorería del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, mientras que la población que se tomó para esta investigación fue el personal administrativo. Para la obtención de información se consideró como muestra a 11 personas que laboran en esta sección.

Para la recolección de la información de esta investigación se utilizó las técnicas de la encuesta y entrevista, mismas que sirvieron para obtener información, para así poder encontrar una posible solución a la problemática.

Para la recolección de la información se procedió a utilizar encuestas; puesto que, con las preguntas formuladas a los funcionarios de este departamento se obtuvo información y así se llegó a comprender de mejor manera la problemática.

Después de aplicar la encuesta se procedió a tabular la información para su posterior interpretación y análisis, donde se obtuvieron porcentajes, mismos que permitieron determinar la posible solución al problema estudiado.

Aplicadas las encuestas y entrevistas se procedió a organizar la información adquirida en función de las preguntas planteadas a la muestra; es decir describir los porcentajes de acuerdo a las preguntas y respuestas obtenidas. Para graficar los datos se utilizara el programa Excel, los porcentajes se verán reflejados en gráficos de barras de este programa.

Una vez que se procedió a la tabulación y graficación de los resultados se realizó la correcta interpretación y análisis de la información obtenida durante la investigación, con la finalidad de explicar los problemas encontrados durante el estudio exploratorio, para así brindar una información clara, precisa y concisa del problema encontrado y su posible solución.

La investigación se realizó debido a la importancia que tiene la expresión oral a lo largo de nuestra vida, puesto que permite desarrollar las relaciones interpersonales, y tener bases sólidas para un mejor desenvolvimiento en el ámbito laboral y social. Fue trascendental porque permitió al personal administrativo innovar conocimientos básicos respecto a la expresión oral y la función de la secretaria ejecutiva; favoreció las relaciones interpersonales en el ambiente laboral, al interactuar con los usuarios, directivos y personal administrativo y de servicio que diariamente manifiestan sus requerimientos en la Sección Tesorería del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Este trabajo investigativo fue factible porque contribuyó al desarrollo óptimo de la expresión oral, tanto a nivel expresivo, comprensivo y potenciar el trabajo de habilidades comunicativas, las que son un pilar fundamental en el momento de interactuar con el usuario.

# MARCO TEÓRICO

## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTACIONES

#### 1.1 Antecedentes investigativos

Para la investigación se tomó como referente trabajos realizados en diferentes universidades.

En el repositorio de tesis de la Universidad Técnica de Manabí, se encontró que en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, Escuela de Secretariado Ejecutivo se planteó lo siguiente:

**Cevallos, G., y Zamora, M. (2015).** En la secretaria y su importancia en el desempeño profesional, plantearon lo siguiente:

“En el desarrollo de cada actividad, esta profesional pone énfasis en cada una, debido a que la profesión le exige desempeñar sus funciones con responsabilidad y personalidad, permitiéndoles responder con eficiencia y eficacia a las funciones que desempeña, accediendo con ello alcanzar el éxito personal y profesional”.

Lo argumentado, permite conocer que el desarrollo correcto de la función de la secretaria es de gran importancia para que el ejercicio de la empresa se dirija a cumplir los objetivos planteados. Es por esto que la secretaria ejecutiva realiza todas las tareas encomendadas de forma eficaz, puesto que de esto dependerá su duración en el trabajo. Toda secretaria debe desempeñarse de manera adecuada, atendiendo los requerimientos del jefe, y solucionando los problemas que se pueden suscitar con algún usuario.

En el repositorio de tesis de la Universidad Central del Ecuador, en la Facultad de filosofía, letras y Ciencias de la Educación carrera Plurilingüe, se descubrió lo siguiente:

**Galárraga, T. (2013).** En la expresión oral, planteó lo siguiente:

La expresión oral destaca factores preponderantes ante debidas presentaciones, la importancia de los factores como: entonación, pronunciación gestualidad, expresión corporal, técnicas de ampliación de vocabulario, mediante lecturas, con el fin de pulir habilidades que requerimos cuando efectuamos exposiciones.

En referencia al aporte de la autora, se reafirma que la expresión oral es una de las formas más importante de comunicación e interacción entre los individuos, dentro de la expresión oral intervienen factores indispensables como la entonación, expresión facial, gestos y hasta el léxico. La expresión oral que el emisor deberá proyectar al receptor dependerá de la situación en la que se encuentre.

## **1.2 Fundamentación legal**

La presente investigación está fundamentada en la Constitución Política de la República del Ecuador (2008).

**Título II. Derechos. Capítulo Primero.** Principios de aplicación de los derechos.

**Sección Tercera.** Comunicación e información.

**Art. 16.** Todas las personas, en forma individual o colectiva tienen derecho a:  
Una comunicación, libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

El acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación.

**Art. 18.** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

**Capítulo Séptimo.** Administración Pública. Sección Segunda.  
Administración Pública.

**Art. 227.** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

### **1.3 Fundamentación filosófica**

#### **1.3.1 La expresión oral (etimología)**

La palabra expresión se origina en expressio, expressionis que es el nombre formado a partir del supino expressum del verbo exprimo, exprimis, exprimere, expressi, expressum (exprimir, hacer salir, sacar). Este verbo está formado por el prefijo ex- que significa separación del interior, privación y por el verbo premo, premis, premere, pressi, pressum cuyo significado es apretar, estrechar, oprimir. A la base express- se le ha añadido el sufijo -io(n) que señala acción y efecto. **Diccionario Actual (2018).**

La palabra oral proviene de os, oris cuyo significado es boca, vocablo al que se le añade el sufijo -alis que denota pertenencia, relación. Puede considerarse, por lo tanto, como el concepto etimológico de este vocablo lo que pertenece o está relacionado con la boca. **Diccionario Actual (2018).**

#### **1.3.2 La función de la secretaria (etimología)**

El significado etimológico de la palabra secretaria, del latín “secretum” es secreto. En Europa medieval los secretarios eran funcionarios estatales que guardaban información confidencial. Actualmente las secretarías y secretarías

ayudan a sus jefes, ya se trate de puestos públicos o privados en todas la tareas administrativas, atienden consultas y llamados telefónicos, reciben y responden correspondencia de acuerdo a instrucciones de su jefe, manejan sus agendas y les brindan todo tipo de apoyo en su gestión, descomprimiendo la tarea de quienes poseen altos cargos ejecutivos o de gobierno, teniendo los deberes como todo empleado, de fidelidad y confidencialidad en el desempeño de su tarea. **DeConceptos.com (2018)**.

### **1.3.3 Evolución de la función de la secretaria**

La función secretarial ha evolucionado junto con la ciencia y la tecnología, al igual que su denominación como tal, en su primer momento se les denominó Emanueces (hombre), un segundo momento dactilógrafas, posteriormente mecanógrafas, luego secretarias o secretarios y en la actualidad ya se habla de asistente. **Bermúdez, M (2014)**.

## **CAPÍTULO II**

### **EXPRESIÓN ORAL**

#### **2.1 Definición**

Expresión Oral es la capacidad que consiste en comunicarse con claridad, fluidez, coherencia y persuasión, empleando en forma pertinente los recursos verbales y no verbales. También implica saber escuchar a los demás, respetando sus ideas y las convenciones de participación. **Flores, E (2004)**.

Según el autor, la expresión oral sirve para transmitir información entre un individuo u otro, con solo realizar un gesto o señal ya se está realizando una expresión oral, gracias a la expresión oral el acto comunicativo se da de forma clara, fluida, y con coherencia. Gracias a ciertas pautas se conseguirá una expresión oral efectiva, beneficiando así al receptor a comprender el mensaje de forma rápida y precisa, obteniendo así el emisor una respuesta inmediata. La expresión oral de una secretaria debe ser de acuerdo a la situación, dependiendo de la persona a la que se esté dirigiendo.

## 2.2 Comunicación

Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. **Fonseca, Correa, Pineda y Lemus (2011)**.

Ante lo expuesto por los autores, se llega a la conclusión que la comunicación es lograr transmitir algún pensamiento, idea o sentimiento que surge espontáneamente en algún momento específico. La comunicación se da en base a la necesidad que surge en todos los individuos de poder compartir información o interactuar con las personas de su entorno, compartir algún tema o información que sea relevante dentro de una conversación. Esta interacción se puede dar entre dos o más personas, en el entorno laboral y social. En una empresa debe prevalecer la comunicación, puesto que sin ésta la organización no podrá direccionar sus objetivos al éxito.

## 2.3 Expresión

**Fonseca et al. (2011)** indican que, “la palabra *expresión* proviene del término latino *expressus* que significa “exprimido”, “salido”. Para transmitir una expresión basta con manifestarla, se dé o no la recepción por parte de otra persona”.

En referencia a lo expuesto por los autores, la expresión es un dominio de la pronunciación, nos permite tener la capacidad comunicativa y expresiva para poder transmitir información oralmente con efectividad. Así mismo, cabe recalcar que para lograr una expresión solo se necesita realizar algún gesto o articulación para manifestarla, sin importar que la otra persona reciba el mensaje.



## **2.4 Lenguaje**

**Según Fonseca et al. (2011)** “el medio por el que nos comunicamos los seres humanos se llama lenguaje, el cual se puede definir como “un conjunto de signos estructurados que dan a entender una cosa”.

De acuerdo con los autores, el lenguaje es la capacidad propia del individuo para poder comunicarse, expresando así ideas, pensamientos y sentimientos por medio de la palabra. También se puede definir como un sistema de comunicación estructurado, que contiene signos que ayudan a codificar el mensaje. Todo individuo necesita del lenguaje para poder comunicarse entre sí, intercambiando ideas, inquietudes y pensamientos.

## **2.5 Componentes de la comunicación**

**Fonseca et al. (2011)**, indican que, los componentes de la comunicación son:

### **2.5.1 La fuente (codificador)**

Es el origen del mensaje; puede ser cualquier persona, grupo o institución, que genere un mensaje para transmitirlo.

### **2.5.2 El emisor**

Es la persona que emite o envía el mensaje. Fuente y emisor se consideran un solo elemento cuando la persona que idea y crea el mensaje es la misma que lo transmite.

### **2.5.3 El receptor (decodificador)**

Es la persona o grupo de personas a quien o quienes se dirige el mensaje. Es el destinatario o la audiencia objetivo de la comunicación y todo aquel que capte el mensaje.

## **2.5.4 El mensaje**

Es el contenido expresado y transmitido por el emisor al receptor, el cual está integrado por tres elementos:

### **2.5.4.1 El código**

Es el sistema estructurado de signos, como son los del lenguaje español, inglés, chino, alemán, francés, etcétera, o bien, otros tipos de lenguajes como el de la música.

### **2.5.4.2 El contenido**

Son las ideas que construyen el mensaje; es lo que se comunica.

### **2.5.4.3 El tratamiento**

Es la elección de un estilo o modo de decir las cosas, con el objetivo de facilitar la comprensión del mensaje.

## **2.5.5 El canal**

Es el medio o vehículo por el cual se envía y viaja el mensaje.

## **2.5.6 La retroalimentación**

Es el elemento clave que propicia la interacción o transacción entre el emisor y receptor, y que ambas partes se aseguran de que el mensaje fue recibido y compartido.

## **2.5.7 El ruido**

Son barreras u obstáculos que se presentan en cualquier momento del proceso y provocan malos entendidos, confusiones, desinterés; incluso, impiden que el mensaje llegue a su destino.

### 2.5.8 El contexto

Se refiere al ambiente físico, la situación social y el estado psicológico en que se encuentra emisor y receptor en el momento de la comunicación.

Asistiendo la teoría de los autores, la fuente (codificador) es de donde proviene la información, este puede ser un individuo, entidad o institución generando un mensaje que se necesita ser compartido. También hacen referencia al emisor (codifica) que crea el mensaje, que contiene ideas, pensamientos o inquietudes. La fuente y el emisor es un solo elemento cuando quien crea el mensaje es la misma que lo comparte. Lo contrario pasa con el receptor (decodificador) que es la persona o grupo de personas que recibe o reciben el mensaje, esta o estos deben analizar o interpretar el mismo, y de ser necesario dar una respuesta inmediata.

Así mismo hacen referencia al mensaje que es la información que se pretende compartir a una persona o determinado grupo de personas, éste está conformado por tres elementos, los cuales son:

- El código: es un conjunto de signos que posee cada lengua o idioma del mundo.
- El contenido: es la información que posee el mensaje y que es compartido.
- El tratamiento: es la forma o estilo en la que se comparte la información o mensaje.

El canal es por donde se envía o transmite el mensaje de parte del emisor y el cual es recibido por el receptor. Por otro lado la retroalimentación se presenta cuando el receptor responde al emisor, es la información de vuelta en una comunicación efectiva. La retroalimentación también se da cuando el emisor está redactando el mensaje y lo vuelve a leer, corrigiendo así los errores para mejorar la comunicación.

El ruido es toda señal no deseada que se interpone en el proceso comunicativo, estos ocasionan que el mensaje sea mal interpretado por parte del receptor,

ocasionando confusión en el mismo. Además ocasionaría una tardía respuesta del mensaje por del receptor.

El contexto es el estado que se encuentra el emisor y receptor, siendo el emisor la persona que emite el mensaje y el receptor quien lo recibe. Al hablar de ambiente físico se refiere al lugar o las condiciones físicas en la que se da en el proceso comunicativo, la situación social son los diferentes campos de una sociedad y el estado psicológico es el ambiente emocional originado por las actitudes del emisor y receptor.

## **2.6 Habilidades para la comunicación oral**

Las habilidades se desarrollan con el pasar de los años y la experiencia laboral, desarrollar destrezas para conseguir ser un comunicador competitivo exige llevar a la acción nuestras aptitudes, las cuales deben reflejarse en actitudes que den como resultado actuaciones eficaces.

Las habilidades innatas nacen con el individuo, es decir no necesitan un proceso para ser aprendidas. Las personas con habilidades innatas hacen de ellas una gran ventaja ante los demás, pues estas personas tienden a resolver problemas de forma rápida, eficaz y eficiente. Hay personas que nacen con la ventaja de tener una expresión oral adecuada, como por ejemplo hay individuos que les gusta hablar en público y lo hacen con tanta facilidad y sin haber pasado por un proceso aprendizaje.

Por otro lado las habilidades aprendidas son aquellas que se las obtiene mediante un proceso de aprendizaje, ya sea en una institución educativa o mediante la necesidad de resolver un problema. Las secretarias ejecutivas realizan todo tipo de función en su trabajo, la mayoría de estas funciones son habilidades aprendidas en su proceso de estudio, y también mediante la experiencia laboral.

## **2.7 La fórmula V-V-V de elementos visuales, vocales y verbales.**

Para lograr un proceso o acto comunicativo de forma eficaz es necesario la unión de estos tres elementos importantes. Estos elementos intervienen en el mensaje que se intercambia entre el emisor y receptor.

**Fonseca et al. (2011)**, expresan las siguientes definiciones:

### **2.7.1 Los elementos visuales**

Se relacionan con la imagen física que los demás perciben de nosotros en el momento de la comunicación: forma de gesticular y la de movernos, los desplazamientos que hacemos, el arreglo personal o vestuario que usemos.

### **2.7.2 Los elementos vocales**

Son las modulaciones que percibimos en la voz, como la entonación, la velocidad, el volumen, el énfasis o la fuerza, el ritmo, la proyección y la resonancia.

### **2.7.3 Los elementos verbales**

Se refiere a todas las palabras y los medios lingüísticos que utilizamos para hablar, desde la forma de estructurar las ideas que formulamos, la selección del lenguaje y los términos que utilizamos, hasta el contenido o significado que se obtienen del mensaje que transmitimos.

Enfatizando la teoría de los autores, los elementos visuales son los aspectos que tenemos al momento de comunicarnos o de transmitir algún mensaje, la imagen física o la impresión que la sociedad tiene sobre el emisor. Dentro de los elementos visuales esta la forma de gesticular, es decir la manera de hablar, al movernos, los gestos que hacemos con nuestro cuerpo. Así mismo los elementos vocales son la forma en la que se expresa el emisor, es decir que

tenga una buena entonación, la velocidad de las palabras, el volumen que debe tener la voz y el énfasis que realiza en sus expresiones.

Sin la habilidad vocal no podría ser posible la comunicación oral, para que el mensaje sea claro debemos seguir ciertas recomendaciones. Los elementos verbales que hacen referencia a los medios que empleamos para hablar, los términos que son usados en el mensaje y todos los elementos que son usados en el habla, gracias a los elementos verbales el mensaje será más claro. Todos estos elementos intervienen en el proceso comunicativo entre el usuario y la secretaria.

## **2.8 Habilidades de comunicación no verbal**

**Fonseca et al. (2011)** hacen referencia a la comunicación no verbal, “incluye todo aquello que transmite o lleva algún significado no expresado por medio de palabras, como los movimientos del cuerpo, la voz, los objetos, el tiempo y la distancia”.

Ante lo expuesto por los autores, la comunicación no verbal es un proceso que se da en el envío y recepción de mensajes o información sin palabras, por ejemplo mediante gestos o signos. Este tipo de comunicación es más difícil de interpretar, puesto que se basa solo en los movimientos corporales del emisor, es decir sin palabras. La comunicación no verbal se distingue por ser más acciones que léxicos.

Este tipo de comunicación interviene cuando la secretaria trata de comunicarle algo a sus compañeros de trabajo mediante gestos o expresiones, ellos deberán decodificar el mensaje interpretándolo de forma correcta.

**Fonseca et al. (2011)** manifiestan las siguientes definiciones:

### **2.8.1 El contacto visual**

En una situación de comunicación, sin duda la primera habilidad física y de movimiento que debemos practicar es tratar de mantener el contacto visual con el receptor o los receptores.

### **2.8.2 Posturas y movimientos**

Por postura entendemos la posición física del cuerpo; ésta siempre contribuye en la percepción que los otros tengan de nosotros. La postura que cada quien adopta se relaciona con la condición mental o el estado de ánimo, y es un reflejo de ellos.

### **2.8.3 Los gestos y la expresión facial**

La expresión facial refleja el entusiasmo, la naturalidad y la espontaneidad con que decimos el mensaje. Los movimientos de la cara, o gestos, son los elementos visuales de mayor impacto y es en ellos, por lo tanto., donde el comunicador debe desarrollar habilidad para apoyar su mensaje efectivamente.

Referente a lo expuesto por los autores, para una correcta comunicación no verbal, es necesario el contacto visual con el individuo o los individuos que receptaran el mensaje, puesto que éste está relacionado con la escucha activa, realizan una conexión más profunda entre el emisor y receptor. Con el contacto visual las miradas se cruzan ayudando a desarrollar la capacidad de sentir, atender e interpretar o codificar la información, obteniendo así una respuesta inmediata de parte del receptor.

La postura que adopta una secretaria al momento de compartir cierta información interviene en la capacidad de comprender el mensaje por parte del receptor, la postura dependerá del estado físico y emocional del emisor. Los movimientos que realice el emisor ya sea de forma voluntaria o involuntaria contribuirán en la percepción y la concentración del receptor. Y por último los gestos demuestran

por parte del emisor una traducción verbal concreta sin necesidad de usar palabras, siendo comprendido el mensaje claramente.

No hay que exagerar en los gestos durante un acto comunicativo, pues esto tendrá ventajas negativas. La expresión facial dependerá del estado de ánimo del emisor, es decir éste puede estar molesto y tener en su cara expresión de fastidio o puede estar de buen ánimo y tener aptitudes alegres.

## **2.9 Características de la voz**

Más importante es como se dice, que lo que se dice. Puesto que la persona que escucha en segundos podrá saber de qué humor está el emisor, por su tono de voz. Gracias a la tonalidad de la voz la audiencia inmediatamente interpretara el mensaje del emisor, éste sabrá si el hablante esta triste, alegre, enojado, cansado, etc.

Según **Fonseca et al. (2011)**, las características de la voz son:

### **2.9.1 Claridad**

Es la cualidad principal de una buena dicción. En ella intervienen el maxilar inferior, la lengua y los labios.

### **2.9.2 Pureza**

Es la condición de una voz limpia, clara, sin defectos producidos por el aparato vocal, como ronquera o mala pronunciación.

### **2.9.3 Intensidad o alcance**

Son características que afectan directamente la escucha y el entendimiento del mensaje.



## **2.9.4 Variedad o flexibilidad vocal**

Flexibilidad es dar modulación a la voz.

Enfatizando lo expuesto por los autores, un acto comunicativo adecuado se da cuando se expresa de forma asertiva, directa y sin rodeos, es decir dar el mensaje de forma espontánea y clara. La articulación y pronunciación es muy importante en la claridad del mensaje, ayudando al receptor a captar y comprender rápidamente el mensaje. Por otro lado la pureza es la entonación en la voz, la pronunciación de cada palabra dentro del mensaje.

Una secretaria debe tener voz clara, sin tartamudeos y tropiezos que puedan entorpecer la comprensión del mensaje. Así mismo la intensidad o alcance debe ser alto, el locutor debe tener una voz fuerte y resonante para que sea escuchado hasta el último rincón en donde se encuentre la audiencia. La intensidad que posee la voz la debe reflejar el emisor en la expresión del mensaje. Finalmente la flexibilidad vocal son los cambios que le da a la voz el locutor, dependiendo del mensaje éste cambiará. Debe poseer variedad en la voz, para que así no se torne aburrido el mensaje y sea comprendido de forma clara.

## **CAPÍTULO III**

### **FUNCIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**

#### **3.1 ¿Qué es la Secretaria?**

**La Real Academia Española, (2018)** señala que “la secretaria/o es la persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad”.

En referencia a lo expresado por el autor, la secretaria es la imagen principal de toda empresa, institución u organización. Ésta se encarga de todos los trabajos

administrativos de la misma, entre sus funciones están: recibir llamadas telefónicas, organizar todos los documentos entrantes y salientes de la organización, ayudar al jefe a resolver problemas que afecte el correcto desempeño de la compañía. Y sobre todo velar que se cumplan los objetivos del establecimiento.

**Bermúdez, M. (2014)** indica que, “el personal de Secretaria se lo concibe como la imagen de la institución y como tal ese profesional debe observar en todo momento un comportamiento adecuado, tanto dentro como fuera de su lugar de trabajo”.

La autora hace referencia, a que la secretaria es en todo momento la imagen primordial e importante de una organización, pues es ésta quien se encarga de solucionar junto al jefe los problemas que se den dentro de la misma. La actitud y el comportamiento que debe generar la secretaria tienen que ser el mismo en su lugar de trabajo y en su vida diaria.

### **3.2 Importancia de la secretaria ejecutiva**

La secretaria ejecutivo que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, demuestra capacidad para asumir la responsabilidad que su jefe de la ha delegado, con gran iniciativa en las labores diarias, aplica el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado. **Taquechel, A., y García, C. (2008).**

Enfatizando a lo expuesto por las autoras, la secretaria ejecutiva debe saber manejar cualquier situación que se dé dentro de la oficina, debe desarrollar bien sus funciones: archivar, recibir correspondencia, y en algunos casos asumir el rol del jefe. Además debe tener la capacidad para resolver cualquier problema que se genere dentro de la compañía. Así mismo debe tomar decisiones correctas y que estas no afecten el desarrollo de la organización

La secretaria ejecutiva tiene que realizar todo tipo de comunicación en la empresa, ya sea interna, externa o exterior. La comunicación interna es cuando

se da entre ésta y cualquier otro individuo de la organización, lo contrario pasa con la comunicación externa que se da entre la secretaria y todos los usuarios de la empresa. Y finalmente tenemos la comunicación del exterior que es la que transmite la secretaria a su jefe o superior, en este proceso interviene la forma y rapidez en la que se toma el mensaje.

En una empresa que no exista una secretaria las cosas se tornarían más difíciles, puesto que es ella quien organiza toda la información y ayuda al jefe a tomar decisiones que no perjudiquen el desempeño de la misma.

Desde tiempos inmemoriales el secretario ha constituido una función importante en el marco de cualquier actividad empresarial. En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina. **Sevilla, M. (2006).**

Referente a lo manifestado por la autora, la secretaria desde hace mucho tiempo ha sido el pilar fundamental de una empresa, pues es ella quien maneja todos los documentos, archiva, realiza atención al cliente y colabora con todas las actividades del jefe. Sin una secretaria la oficina sería difícil de manejar, pues no habría quien reciba documentos, ordene y atienda los requerimientos del usuario que acude a la organización.

### **3.3 Actitudes del Personal del Secretariado**

**Morueco, R. (2009),** Indica que estas son algunas de las actitudes necesarias que deberá aportar el profesional:

- Tener sentido de la lealtad, honradez, honestidad y dignidad profesional.
- Buena educación, cortesía, simpatía y buenos modales.
- Capacidad de adaptación a distintas tareas y momentos.
- Amplia capacidad de trabajo.
- Responsabilidad en el desempeño de sus funciones.
- Buena organización.

- Discreción en todos aquellos aspectos que afecten a la empresa, a sus superiores, a sus compañeros o al suyo propio.
- Tener una buena imagen y decoro profesional.
- Buena capacidad comunicativa, tacto, empatía y don de gentes.
- Afán de superación intentando buscar siempre soluciones a los problemas.

Reafirmando la teoría del autor toda secretaria debe ser leal, honesta y honrada con la empresa, debe guardar cualquier secreto que pueda perjudicar la honra de la misma. Debe ser honesta con su jefe, no ocultarle información relevante para la compañía. Así mismo es importante que sea educada ante los demás, expresarse con respeto y saber decir las cosas de una forma correcta. Su expresión oral debe ser acorde a la persona que se va a dirigir, saber manejar con buenos modales cualquier situación que se presente con un usuario.

La secretaria ejecutiva debe tener la capacidad de resolver cualquier problema, si es necesario asumir el rol del jefe y saber tomar decisiones sin afectar el transcurso de la empresa. Debe ser una persona proactiva y capaz de desempeñar cualquier función que se le encomiende. También debe ser activa, estar dispuesta a ayudar a cualquier persona.

Así mismo debe ser responsable en sus tareas asignadas, no tener excusas para cumplirlas. Ser organizada en su área de trabajo, tener todo ordenado, para proyectar una buena imagen a las personas que ingresen a la oficina. Su aspecto debe ser pulcro, ser muy cuidadosa con su imagen, pues esto es en lo primero que las personas se fijan. Ser amable, social y alegre con todo aquel que visite la empresa. Y por último debe tener afán de superación, buscar auto-prepararse para resolver futuros problemas.

### 3.4 Funciones de la Secretaria ejecutiva

Entre las principales funciones y que están vinculadas con la expresión oral son:

- El teléfono
- Atención a Visitas
- Atención al cliente

#### 3.4.1 El teléfono

Una de las tareas a las que las secretarias dedican más tiempo a lo largo de su jornada laboral es a la atención al teléfono. Diariamente se hacen y reciben múltiples llamadas. Alrededor del 50% de todos los negocios se llevan a cabo por teléfono. **Londoño, C. (2000).**

Referente a lo manifestado por la autora, la secretaria emplea la mitad de su tiempo laboral en recibir llamadas, algunos negocios que se dan entre la empresa y proveedores se concretan mediante el teléfono, pues en ciertos casos el proveedor se encuentra en otra ciudad y se le imposibilita viajar, por lo que es necesario que el proceso de negociación se dé por medio del teléfono. La secretaria al momento de receptar llamadas debe emplear términos adecuado y poner en práctica la escucha activa para que no haya confusión al decodificar el mensaje.

La secretaria debe tener en cuenta que el uso del teléfono en la oficina es, básicamente, un acto comunicativo de carácter funcional, que debe ajustarse a criterios de eficacia, es decir, de ahorro de tiempo y de logro de objetivos. Este medio es la primera fuente de contacto, en algunos casos la única. El teléfono facilita mucho la labor diaria de la Secretaria que es ayudar al jefe. **Taquechel, A., y García, C. (2008).**

En referencia a lo expuesto por las autoras, el teléfono es una pieza importante para que el acto comunicativo se realice de forma más rápida, genera ahorro de tiempo, por ejemplo; el usuario para obtener información sobre la empresa, ya no tendría que acudir a la misma, bastaría con una llamada para poder obtener dicha información.

El teléfono agiliza la labor de la secretaria, pues en ocasiones el jefe de ésta le pide que averigüe de algún proveedor de la empresa, la secretaria no tendría que ir hasta la fuente en sí, solo con una llamada bastaría para ponerse en contacto con dicho proveedor. La expresión oral que tenga la secretaria dependerá de su formación profesional y la experiencia que haya ganado en el desarrollo del ámbito laboral.

**Aristizábal, A. (2006)** expresa que, “por ser el aparato telefónico una herramienta insustituible en el trabajo de una secretaria, su modulación y dicción deben ser para ella factores de gran importancia”.

Referente a lo manifestado por el autor, el teléfono ayuda a la secretaria a agilizar su trabajo, es por esto que debe saber utilizarlo. Expresarse de forma correcta, entonar bien su voz, para así proyectar una buena imagen. Además la adecuada expresión oral ayudará al receptor a comprender de forma más rápida el mensaje. Cabe destacar que el teléfono evita que la secretaria pierda tiempo en ir hasta donde un individuo para darle un mensaje, solo con una llamada logrará compartir la información.

Nuestra forma de expresión debe tratar de persuadir a nuestro interlocutor, y, por lo tanto, va dirigida a su efectividad. Es importante que una futura secretaria tome en consideración que su expresión oral tiene que ser distinta en función de la actitud que adopte la persona con la que se relaciona. CULTURAL, S.A.

Referente a lo expuesto por el autor, la persona que recibe el mensaje por medio del teléfono no ve los gestos, mediante la voz ellos imaginan la actitud que toma el emisor. La secretaria debe propiciar respuestas idóneas ante cualquier situación adversa entre ella y el cliente, todos tienen reacciones diferentes, es por esto que se debe persuadir al interlocutor para que no existan conflictos en la interpretación del mensaje. Puesto que si la secretaria no actúa de forma correcta ante una situación de problema, generaría pérdida de usuario.

### **3.4.2 Atención a Visitas**

**Morueco, R. (2009)** indica que: “la secretaria ejecutiva se encargará de la recepción y atención de visitas, bien sean cliente o cualquier otra persona ajena a la empresa”.

Reafirmando la teoría del autor, la secretaria ejecutiva es la encargada de recibir a todas las personas que ingresen a la empresa, ella debe ser amable, gentil y preguntar cuál es el motivo de su visita, si la persona desea hablar con algún superior inmediatamente la secretaria deber establecer contacto entre ambas partes. La atención que se le brinde a las visitas reflejará una imagen positiva o negativa ante los usuarios.

Según **Londoño, C. (2002)**, “El profesional del secretariado es multifuncional, esta frase que resulta tan atractiva realmente implica que realizamos muchas funciones y de características muy diversas”.

Referente a lo expuesto por la autora, toda secretaria debe contar con las habilidades y capacidades necesarias para desarrollarse en cualquier ámbito que se le asigne, debe cumplir con total rigor todas las actividades encomendadas por el jefe. Entre sus funciones esta ayudar al jefe a resolver problemas que afecten el progreso de la empresa, ayudar a sus compañeros en cualquier tarea, recibir las visitas de forma cortés, empleando un léxico adecuado expresándose de forma correcta y sobre todo velar por el bienestar de la institución, empresa o compañía.

#### **3.4.2.1 Reglas de cortesía**

La secretaria normalmente representa el primer contacto de su empresa con el exterior. Su imagen por tanto, va a constituir la tarjeta de presentación de la empresa, con toda la responsabilidad que ello conlleva.

**Parera, C. (2005)** indica que, ante cualquier visitante, es necesario observar esta triple norma de cortesía, que deberá aplicarse en cualquiera de las fases de la visita:

- **Distinguir.-** En todo momento trataremos de dirigirnos a nuestro visitante llamándole por su nombre, que es la forma más inmediata de “distinguirle”. Así: En lugar de “Buenos días. ¿Me acompaña, por favor?” Conviene utilizar: “Buenos días, Sr, González. ¿Me acompaña, por favor?”.
- **Obsequiar.-** Le “obsequiaremos” con nuestro mejor trato y cortesía. Antes de cruzar las primeras palabras con nuestros visitantes, la sonrisa será la señal inequívoca de una buena acogida.

La autora considera que, todo individuo sea este trabajador, empresario, proveedor o usuario que visita la empresa tendrá el primer contacto con la secretaria, pues es ella quien recibe a las visitas. Por tanto es la primera imagen de la organización, de ésta dependerá que los visitantes se lleven una buena o mala impresión. La calidad del trato que la secretaria les dé a los usuarios interviene en la lealtad del mismo, pues éste se sentirá en confianza si se lo atiende de forma correcta.

La secretaria debe seguir reglas de cortesía para atender a las visitas, una de estas es que durante el tiempo de dure la visita la secretaria debe distinguir al visitante, utilizando palabras apropiadas para dirigirse a éste. Siempre se lo debe llamar por su nombre y a la vez utilizar la palabra “Por favor”, con esto el usuario se sentirá distinguido e importante, generando así confianza para regresar a la empresa. Así mismo la secretaria debe mostrar un rostro alegre, la sonrisa es la mejor opción para que éste se sienta cómodo.

**Londoño, C. (2000)** hace referencia a que, “la sala o despacho donde se va a recibir debe estar ordenada, limpia y ventilada, por lo que hay que tomar las medidas necesarias para que sea así, avisando al servicio de limpieza con la debida antelación”.



Enfatizando la teoría de la autora, indica que el usuario que visita la empresa se lleve una buena impresión, el lugar de visitas debe estar en óptimas condiciones: limpio, con buena iluminación y ordenado. Para esto se necesita la ayuda del servicio de limpieza, por esto hay que avisarle con la debida anticipación para que el lugar de visitas siempre se mantenga en orden. Gracias a esto el visitante se sentirá cómodo a la hora de acudir a realizar cualquier trámite a la organización.

### **3.4.3 Atención al cliente**

Según **Lobato, Blanco y Lobato. (2013)** define el servicio de atención al cliente como, “el conjunto de actividades que relacionan al cliente con la empresa para lograr su satisfacción, la implantación de ese servicio determina la posibilidad de la existencia de un departamento específico de atención al cliente”.

Asistiendo la teoría de los autores, la atención al usuario es la clave para poder generar clientes leales, son todas las acciones que los empleados realizan para que el cliente obtenga todo lo necesario de la empresa, logrando así la satisfacción por parte del usuario. La secretaria ejecutiva es la que debe realizar este servicio, pues es ella el primer contacto con el usuario, ésta debe saber expresarse de acuerdo a la ocasión, ser amable y generar confianza en el consumidor. En algunas empresas la atención al cliente se lo hace en un departamento específico, pero en otras lo hacen en recepción por medio de la secretaria ejecutiva.

**Del Pino, E. (2013)** indica que, “básicamente el cliente busca atención e intención, atención lo entenderemos por escucha activa, cortesía y profesionalidad en el contacto físico y telefónico, e intención en los deseos nuestros y de la empresa en dar respuestas a sus necesidades”.

En referencia a lo expuesto por la autora, el cliente busca que la atención brindada en una empresa sea eficiente. Por atención se entiende a la prioridad o rapidez que la secretaria le da a un cliente, mientras que intención es los deseos

que la empresa da en respuesta a la necesidad de un cliente. Cabe destacar que mientras la atención brindada al usuario sea más rápida y eficaz, éste se sentirá confiado y se convertirá en un cliente fiel.

### **3.4.3.1 Elementos de la atención al cliente**

A veces se reciben visitas de los clientes, que quieren hacer compras, consultas, reclamar, etc. Cualquiera que sea el motivo que los acerca a la sede de la empresa, tienen derecho a una buena acogida y atención, y eso depende de tres factores: entorno, organización y personal.

**Sánchez, M. (2012)** expone que, los elementos de la atención al cliente son:

#### **3.4.3.1.1 El entorno**

Lo componen los elementos físicos y su acondicionamiento; aparcamiento, edificio, accesos, sala de acogida o visitas, mobiliario, condiciones físicas de las que depende el confort (limpieza, iluminación, temperatura, música ambiental, etcétera).

#### **3.4.3.1.2 La organización**

Conjunto de componentes, tangibles e intangibles, que empleados para atender a la clientela y que hacen posible que todos los mecanismos funcionen adecuadamente.

#### **3.4.3.1.3 Los empleados**

Volvemos de nuevo a las personas como factor imprescindible de la relación con los clientes. La atención personal puede eclipsar otros elementos (el entorno o la organización).

Referente a lo expuesto por la autora, todo cliente que acude a prestar un servicio de alguna empresa desea obtener la mejor atención, sintiéndose así

confiado de acudir a ésta. La secretaria y los demás empleados de la organización están en la obligación de brindar un buen servicio al usuario, esto depende de tres factores. El primer factor es el entorno con el que cuenta la empresa, desde el edificio de la misma, hasta la iluminación.

El segundo factor es la organización que se tiene a la hora de administrar la empresa, la forma en la que se atiende al usuario, la manera de organizar los objetos de la empresa. Y como tercer factor están los empleados son un factor importante para que la empresa siga el rumbo adecuado y se cumplan los objetivos planteados. Deben prestar un servicio de calidad y calidez al visitante, generando así buena empatía y confianza.

### **3.5 La expresión oral de acuerdo a la situación**

Todas las llamadas que la secretaria recibe tienen diferentes tratos de acuerdo al destinatario.

**CULTURAL, S.A.** indica que existen dos casos en los que varía la expresión oral:

#### **3.5.1 El (la) jefe(a) no esta**

En este caso la secretaria tiene que recabar la información precisa, para ponerla posteriormente por escrito en la nota que le facilitara a éste.

#### **3.5.2 El (la) jefe(a) esta**

En primer lugar, cuando el jefe se encuentre en el despacho hay que seguir dos principios fundamentales:

- No confundir “importante” con “urgente”
- No se pasará ninguna llamada al jefe sin comunicarle previamente de quien se trata.

Haciendo referencia a lo expresado por el autor, la secretaria debe saber manejar cualquier situación que se dé a diario en su trabajo. Cuando entra una llamada a la oficina y el usuario le manifiesta que necesita hablar con el gerente o jefe, y éste no se encuentra en su oficina la secretaria debe obtener toda la información necesaria, es decir quién es la persona que llama, cual es el motivo de la llamada, y algún número en donde se lo pueda contactar. Toda esta información obtenida se la debe escribir de forma clara para posteriormente dársela al jefe.

La expresión oral que la secretaria usa en este caso debe ser correcta, esto se logra siendo cortés, amable, delicada en su entonación y respetuosa a la hora de dar indicaciones. Pedirle al usuario que llame en otro momentos o si es posible que le facilite algún número para poder devolverle la llamada cuando el jefe este de vuelta.

En caso de que entre una llamada y el jefe está en su oficina, antes de pasarle la llamada, primero la secretaria debe preguntar al interlocutor lo siguiente; nombre de la persona que llama, motivo de la llamada y analizar si el asunto es urgente o importante.

La expresión oral que se debe dar en este caso es; decirle al usuario que espere un momento en la línea, preguntar si el jefe desea atenderle, si accede a responder, la secretaria debe transferir la llamada, caso contrario que el gerente tenga asuntos más importantes, se encuentre en una reunión o este fuera de la ciudad imposibilitándolo a atender cualquier llamada la secretaria de forma muy amable y gentil debe decirle al interlocutor que el jefe se encuentra realizando asuntos de suma importancia para la empresa y que no podrá atenderle pero que en cuanto se desocupe le devolverá la llamada.

Las palabras que se utilicen para dar este mensaje deben ser claras y precisas para no generar malestar o disgusto en el usuario, evitando así inconvenientes entre la empresa y el interesado.

## ESTUDIO DE CAMPO

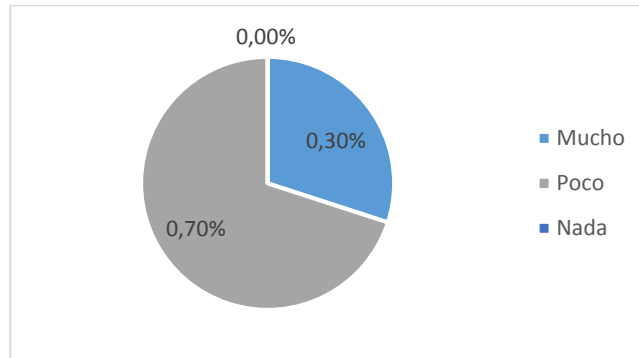
Resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

### CUADRO Y GRÁFICO # 1

1. ¿Tiene conocimientos sobre los parámetros que rigen la expresión oral?

ALTERNATIVAS	F	%
Mucho	3	0,30
Poco	7	0,70
Nada	0	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí **Investigadora:** Melissa Plúa Ortega

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La encuesta dirigida al personal administrativo de la Sección Tesorería del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se formuló con el propósito de verificar si el personal administrativo conoce sobre los parámetros que rigen la expresión oral, en la cual se obtuvo las siguientes

respuestas: 3 funcionarios que representan el 0,30% respondieron mucho, 7 funcionarios que representan el 0,70% manifestaron poco y la alternativa nada no fue tomada en cuenta, representando un 0,00%.

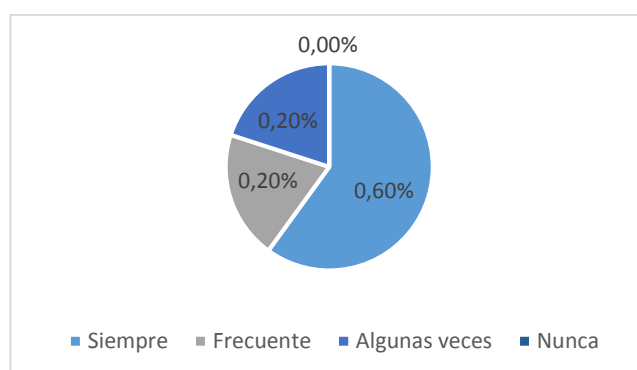
La información obtenida nos da la pauta que los funcionarios tienen un nivel medio de conocimiento respecto a los parámetros que rigen la expresión oral, por lo que se hace imprescindible que las autoridades de la Universidad, específicamente en Talento Humano brinden capacitaciones para mejorar la expresión oral.

## CUADRO Y GRÁFICO # 2

2. ¿En el rol que desempeña, considera usted importante la correcta aplicación de la expresión oral?

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	6	0,60
Frecuente	2	0,20
Algunas veces	2	0,20
Nunca	0	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí **Investigadora:** Melissa Plúa Ortega

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se formuló esta interrogante para verificar si el rol que desempeñan los funcionarios consideran importante la correcta aplicación de la expresión oral, obteniendo como respuestas; 6 funcionarios que representan el 0,60% respondieron siempre, el 0,20% representado por 2 funcionarios manifestaron frecuente, 2 funcionarios que equivalen al 0,20% expresaron algunas veces, mientras que la opción de nunca no fue considerada dando como resultado 0,00%.

Estas respuestas nos dan la pauta para confirmar que la mayoría de funcionarios piensan que en el rol que desempeñan siempre es importante la correcta aplicación de la expresión oral.

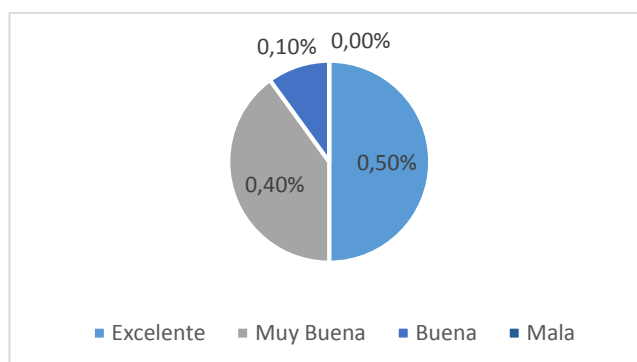


### CUADRO Y GRÁFICO # 3

#### 3. ¿Considera usted que su comunicación en la atención al usuario es?

ALTERNATIVAS	F	%
Excelente	5	0,50
Muy Buena	4	0,40
Buena	1	0,10
Regular	0	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí **Investigadora:** Melissa Plúa Ortega

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

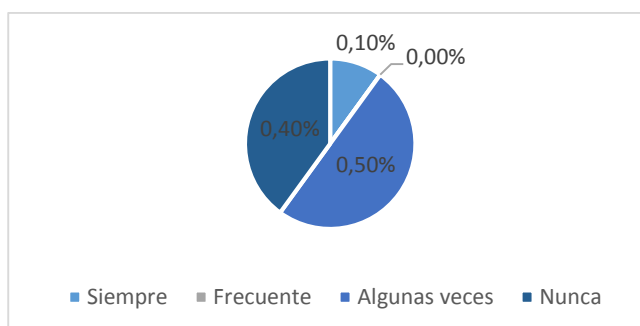
Esta interrogante fue planteada para constatar si los funcionarios consideran que su comunicación en la atención al usuario es excelente, muy buena, buena o mala en la cual manifestaron: 5 funcionarios que representan el 0,50% consideran que es excelente, el 0,40% perteneciente a 4 funcionarios piensan que es muy buena, 1 funcionario correspondiente al 0,10% expresó que es buena y la opción de nunca, nadie la consideró, representado al 0,00%. En relación a las respuestas se establece que la mayoría de los funcionarios consideran que su comunicación en la atención al usuario es excelente.

#### CUADRO Y GRÁFICO # 4

#### 4. ¿Tiene usted dificultad para hacer uso correcto de la expresión oral en sus funciones laborales?

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	1	0,10
Frecuente	0	0,00
Algunas veces	5	0,50
Nunca	4	0,40
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí **Investigadora:** Melissa Plúa Ortega

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

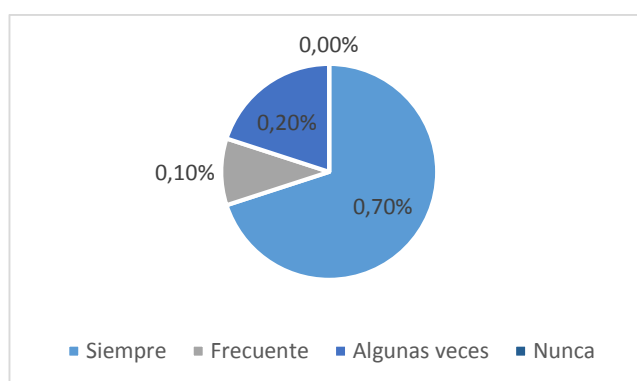
Con la finalidad de comprobar si los funcionarios tienen dificultad para hacer uso correcto de la expresión oral en sus funciones laborales se planteó esta interrogante obteniendo como respuestas: el 0,10% correspondiente a 1 funcionario manifestó siempre, 5 funcionarios reflejados en el 0,50% expresaron algunas veces, la opción de nunca fue considerada por el 0,40% representando a 4 funcionarios y la alternativa de frecuente no se consideró por ningún funcionario dando como resultado el 0,00%. Las respuestas obtenidas permiten verificar que la mayoría de funcionarios algunas veces tienen dificultad para hacer uso correcto de la expresión oral en sus funciones laborales.

## CUADRO Y GRÁFICO # 5

### 5. ¿La aplicación de una correcta expresión oral es relevante en la atención a los usuarios?

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	7	0,70
Frecuente	1	0,10
Algunas veces	2	0,20
Nunca	0	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí **Investigadora:** Melissa Plúa Ortega

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Respecto a esta interrogante planteada con el fin de verificar si la aplicación de una correcta expresión oral es relevante en la atención a los usuarios los funcionarios manifestaron: el 0,70% correspondiente a 7 funcionarios expresaron siempre, 1 funcionario reflejado en el 0,10% indicó frecuente, 2 funcionarios que corresponde al 0,20% consideraron algunas veces, mientras que la opción nunca, no fue tomada en cuenta representando el 0,00%.

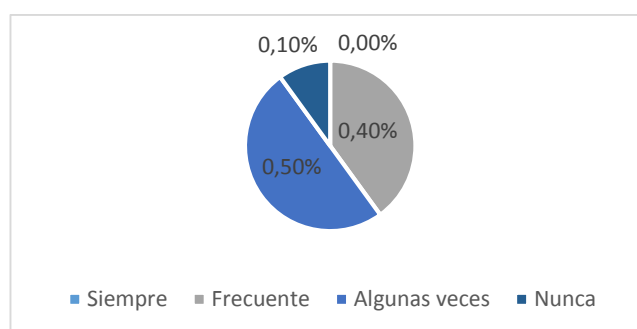
Con los resultados obtenidos se manifestó que la mayoría de los funcionarios consideran que la aplicación de una correcta expresión oral siempre es relevante en la atención a los usuarios.

## CUADRO Y GRÁFICO # 6

6. ¿En su rol de secretaria cuando usted atiende a los usuarios hace diferencia de léxico tomando en consideración el rol del usuario?

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	0	0,00
Frecuente	4	0,40
Algunas veces	5	0,50
Nunca	1	0,10
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí **Investigadora:** Melissa Plúa Ortega

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se planteó esta interrogante con la finalidad de conocer en el rol de secretaria cuando se atiende a los usuarios hace diferencia de léxico tomando en consideración el rol del usuario obteniendo las siguientes respuestas: 4 funcionarios correspondiente al 0,40% manifestaron frecuente, el 0,50 equivalente a 5 funcionarios expresaron algunas veces, la alternativa nunca fue considerada por 1 funcionario reflejado en 0,10% y la opción siempre no fue tomada en cuenta lo que indica el 0,00%.

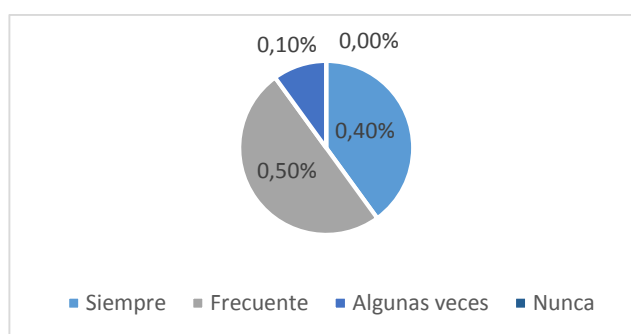
Con las respuestas obtenidas se puede evidenciar que la mayoría del personal administrativo considera que algunas veces en su rol de secretaria cuando atiende a los usuarios hace diferencia de léxico tomando en consideración el rol del usuario.

## CUADRO Y GRÁFICO # 7

7. ¿Cuándo usted atiende requerimientos de usuarios, el contacto visual, posturas y expresión facial son las correctas?

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	4	0,40
Frecuente	5	0,50
Algunas veces	1	0,10
Nunca	0	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí **Investigadora:** Melissa Plúa Ortega

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La interrogante está enfocada a conocer la opinión de los funcionarios sobre cuándo atiende requerimientos de usuarios, el contacto visual, posturas y expresión facial son las correctas, las respuestas fueron las siguientes: 4 empleados correspondientes al 0,40% manifestaron siempre, el 0,50% reflejado en 5 funcionarios expresaron frecuente, 1 funcionario que corresponde al 0,10% indicó algunas veces y la alternativa nunca no fue considerada, reflejando el 0,00%.

Haciendo un análisis a las respuestas obtenidas la mayoría de los empleados piensan que frecuentemente cuándo atiende requerimientos de usuarios, el contacto visual, posturas y expresión facial son las correctas.

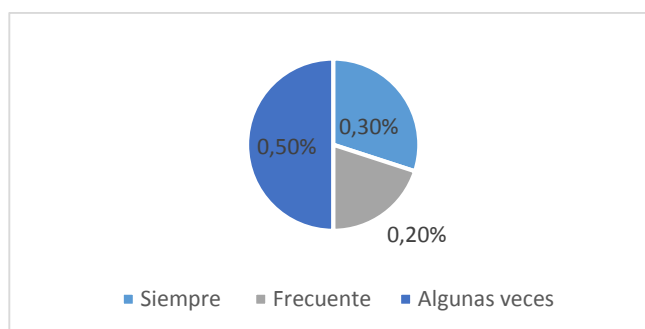


## CUADRO Y GRÁFICO # 8

### 8. ¿En el desarrollo de su jornada laboral con qué frecuencia atiende llamadas telefónicas?

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	3	0,30
Frecuente	2	0,20
Algunas veces	5	0,50
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí **Investigadora:** Melissa Plúa Ortega

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La interrogante está orientada a conocer la opinión de los funcionarios sobre con qué frecuencia atienden llamadas telefónicas en el desarrollo de la jornada laboral, obteniendo las siguientes respuestas: el 0,30% correspondiente a 3 funcionarios manifestó que siempre, mientras que 2 empleados reflejados en el 0,20% indicaron frecuente y 5 funcionarios que corresponde al 0,50% expresaron algunas veces.

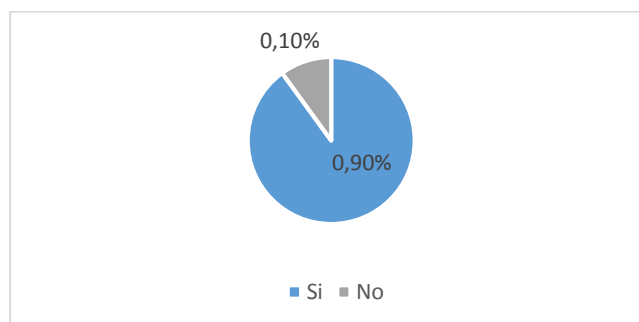
Las respuestas nos dan la pauta que la mayoría de los funcionarios algunas veces en el desarrollo de su jornada laboral atiende llamadas telefónicas.

## CUADRO Y GRÁFICO # 9

9. ¿Cuándo usted responde una llamada telefónica utiliza la: claridad, precisión, naturalidad, educación y cortesía?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	9	0,90
No	1	0,10
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí **Investigadora:** Melissa Plúa Ortega

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Respecto a esta interrogante planteada a los funcionarios para verificar si cuándo responde una llamada telefónica utiliza la: claridad, precisión, naturalidad, educación y cortesía se obtuvieron las siguientes respuestas: el 0,90% reflejado en 9 funcionarios manifestó que si, mientras que 1 empleado correspondiente al 0,10% expresó que no.

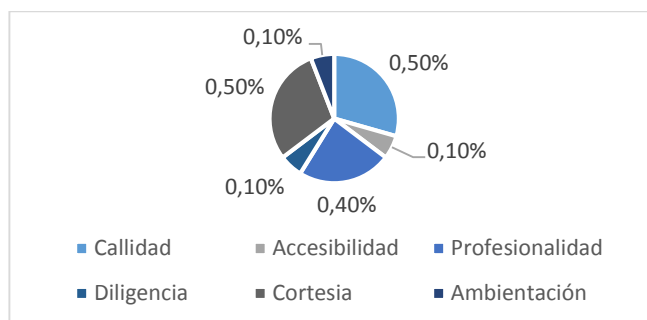
Como resultado se pudo obtener que un gran porcentaje cuándo responde una llamada telefónica utiliza la: claridad, precisión, naturalidad, educación y cortesía.

## CUADRO Y GRÁFICO # 10

### 10. Cuál de las siguientes pautas para la atención al cliente aplica usted?

ALTERNATIVAS	F	%
Calidad	5	0,50
Accesibilidad	1	0,10
Profesionalidad	4	0,40
Diligencia	1	0,10
Cortesía	5	0,50
Ambientación	1	0,10
<b>TOTAL</b>	<b>1,70</b>	

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí **Investigadora:** Melissa Plúa Ortega

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La interrogante tiene la finalidad de conocer cuál de las siguientes pautas para la atención al cliente aplican los funcionarios: calidad, accesibilidad, profesionalidad, diligencia, ambientación, cortesía, obteniendo las siguientes respuestas: el 0,50% perteneciente a 5 funcionarios indicaron calidad, 1 funcionario reflejado en 0,10% expresó accesibilidad, un 0,40% reflejado en 4 empleados manifestaron profesionalidad, 1 funcionario equivalente al 0,10% indicó diligencia, mientras que el 0,50% que corresponde a 5 funcionarios

expresaron cortesía y el 0,10% correspondiente a 1 funcionario dijo ambientación.

Con los datos recabados se verifica que la mayoría de los empleados aplican la calidad y cortesía para la atención al cliente.

# ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

## RESULTADO DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL TESORERO DE LA SECCIÓN TESORERÍA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ.

Ing. Jorge Castaño Saltos

### **1. ¿Ha observado falencias en la expresión oral de sus subalternos?**

El Señor Tesorero manifestó que si ha observado falencias en la expresión oral de sus subalternos; puesto que, en ciertas ocasiones ellos desconocen de los trámites internos que se realizan dentro de la sección, impidiéndoles expresarse de forma fluida.

En otro contexto, si los funcionarios se interesaran por conocer sobre todos los trámites internos que se dan en la sección, ellos podrían brindar un mejor servicio, expresándose de forma correcta.

### **2. ¿Considera usted importante que los funcionarios de este departamento reciban capacitaciones relacionadas a la expresión oral?**

El entrevistado respondió; Si, es necesario capacitar a los funcionarios para que ellos puedan desenvolverse de forma correcta dentro de su área de trabajo, en razón que una de las falencias que tiene esta área es la falta de capacitación por parte de Recursos Humanos.

A veces una de las dificultades para poder dar un buen servicio es la falta de interés por parte de los altos mandos, pues si estos enviaran a capacitar a los subalternos frecuentemente para actualizar sus conocimientos, podrían brindar un servicio acorde a las necesidades de los usuarios.

**3. ¿Cuándo se atiende al usuario, considera usted relevante la correcta expresión oral?**

La respuesta del Tesorero fue; Si, puesto que hay que estar seguro de lo que se informa.

Referente a la respuesta del entrevistado, toda persona debe mostrar seguridad ante los demás, esto generará confianza. Es por esto que es importante saber expresarse y hacerse entender.

**4. ¿Considera usted que la expresión oral es relevante en las funciones que desempeñan en este departamento?**

El señor Tesorero indicó; Si, puesto que en la mayoría de funciones que ejercen los subalternos se aplica la expresión oral.

Enfatizando lo expresado por el Tesorero, los funcionarios de esta sección realizan tareas, que en su mayoría son de forma oral; atención telefónica, recepción de visitas o atención a clientes, en el desarrollo de estas actividades deben utilizar la expresión oral.

**5. ¿Desde su experiencia, considera usted que su personal tiene conocimientos solidos sobre la atención al cliente, recepción de visitas y teléfono?**

El entrevistado expresó; tienen conocimientos, pero falta reforzar en la expresión oral brindada al público.

Referente a lo indicado, para la correcta aplicación de la expresión oral se debe reforzar conocimientos, esto se logra a través de las capacitaciones. Se debe dar el mejor trato al usuario, para que este se sienta confiando a la hora de acudir a prestar algún servicio de la empresa.

# **DISEÑO DE LA PROPUESTA**

## **TEMA**

Plan de capacitación sobre la expresión oral que permita innovar conocimientos sobre la función de la secretaria ejecutiva, en el personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación realizada permite conocer los errores que existen en el desarrollo de la expresión oral en el personal del departamento Financiero, Sección Tesorería; debido a que uno de los factores que intervienen en la problemática es la falta de capacitación a los funcionarios, para poder brindar un buen servicio al usuario, deben tener una expresión fluida que permita interactuar con eficiencia entre el personal y el usuario.

Es por ello que surge la necesidad de diseñar alternativas que permitan fortalecer la expresión oral en la función de la secretaria ejecutiva del personal administrativo del departamento financiero, Sección Tesorería. Para el desarrollo de esta propuesta se ha considerado a la expresión oral, misma que abarca temas relacionados a la comunicación no verbal y la correcta expresión oral en la atención al cliente.

La expresión oral y la función de la secretaria ejecutiva estará relacionada las necesidades que tiene el personal de la Sección Tesorería, mismos que se verán beneficiados, con la expresión oral se da a conocer las pautas que deben seguir para poder expresarse de acuerdo a la circunstancia, pues dependiendo de la situación y del receptor la expresión oral será diferente. Mejorando así el trato que se les da a los usuarios que diariamente recurren a esta sección para obtener algún servicio o conocer cualquier información.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Desarrollar una estrategia de capacitación sobre la expresión oral que permita innovar conocimientos sobre la función de la secretaria ejecutiva en el personal del Departamento Financiero, Sección Tesorería.

### **Objetivos específicos**

- Presentar los elementos que intervienen en la expresión oral.
- Especificar las temáticas sobre expresión oral en la función de la secretaria ejecutiva.
- Determinar la metodología de aplicación de la estrategia de capacitación de la expresión oral desarrollada en el Departamento Financiero, Sección Tesorería.
- Aplicar las capacitaciones sobre la expresión oral que permita innovar conocimientos sobre la función de la secretaria ejecutiva en el personal administrativo de la sección tesorería del departamento financiero.

## **METODOLOGÍA DE TRABAJO**

La propuesta está direccionada a la búsqueda de la calidad profesional, con la educada aplicación de la expresión oral en la función de la secretaria se busca que el personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería se desenvuelvan correctamente en la atención al cliente, responder llamadas y recepción de visitas, brindando así un servicio de calidad al usuario y a la vez incrementando los conocimientos que han adquirido a lo largo de su trabajo.

La capacitación será de nivel intermedio, considerando que se busca actualizar conocimientos relacionados a la expresión oral, haciendo uso de metodología



propicia como: materiales didácticos, bibliográficos y tecnológicos, se entregará trípticos donde constará información actualizada del tema, también se proyectará diapositivas para facilitar el proceso de aprendizaje. Esta capacitación tendrá una duración de 15 horas dividido en 5 horas diarias por 3 días laborables, donde se aplicarán talleres individuales y grupales, permitiendo al personal interiorizar nuevos aprendizajes para aplicarlos en su desempeño laboral.

Para su desarrollo se proveerá un cronograma de actividades con el que se dará a conocer los temas a tratar por los tres días de capacitación, se facilitará materiales y recursos de apoyo. Se realizará una valoración a cada participante para conocer los logros alcanzados.

Para el correcto desarrollo de esta capacitación se requieren los siguientes recursos:

### **Recursos humanos**

- Capacitador
- Funcionarios del departamento de Finanzas, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- 1 asistente (para el manejo de los equipos tecnológicos)

### **Recursos tecnológicos**

- Computador
- Proyector
- Parlantes
- Apuntador laser

### **Recursos educativos**

- Pizarra

- Carpetas plásticas
- Marcadores permanentes y borrables
- Esferos
- Lápices
- Borrador

### Recursos de infraestructura y mobiliarios

- Espacio adecuado al número de participantes
- Sillas y mesas
- Equipos de ventilación acorde al lugar

### Desarrollo de la propuesta

<b>Plan de capacitación sobre la expresión oral que permita mejorar la función de la secretaria ejecutiva en el personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.</b>			
<b>Lugar:</b>	Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí		
<b>Beneficiarios:</b>	Personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería		
<b>PRIMER DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
<b>La expresión oral</b>	Definición Característica Elementos	5 Horas	Análisis y síntesis de la información

<b>SEGUNDO DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Modelos de la comunicación</b>	Modelo Unidireccional Modelo Shanon-Weaver Modelo Transaccional	5 Horas	Trabajo en equipo
<b>TERCER DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Funciones de la secretaria ejecutiva</b>	El teléfono Atención a visitas Atención a clientes	5 Horas	Ejercicios de aplicación

### **Presupuesto de la estrategia de capacitación**

A continuación se detalla el presupuesto del Plan de capacitación sobre la expresión oral que permita mejorar la función de la secretaria ejecutiva en el personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

<b>PRESUPUESTO</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Total</b>
Honorario de expositores	\$ 150
Recursos tecnológicos	\$ 25
Recursos educativos	\$ 50
Gastos de alimentación (Break)	\$ 70
Gastos extras	\$ 25
<b>Total</b>	<b>\$ 320</b>

### **Cronograma de la Estrategia de Capacitación**

2018	MARZO				ABRIL	
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2
Aprobación de la estrategia de capacitación por parte de los directivos						
Asignación de fechas para días de talleres de capacitación						
Confirmación del exponente						
Compra y arreglo de los recursos a usar						
Realización de trípticos						
Semana de capacitación						

## CONCLUSIONES

- La mayoría del personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería tiene poco conocimiento sobre los parámetros que rigen la expresión oral.
- El 0,50% de funcionarios algunas veces cuando atiende a los usuarios hace diferencia de léxico tomando en consideración el rol del receptor.
- La aplicación correcta de la expresión oral ayuda al funcionario a expresarse de forma clara, precisa y concisa con los usuarios.
- La falta de capacitación al personal administrativo interviene en la incorrecta expresión oral.
- La mitad del personal expresó, que algunas veces tienen dificultad para hacer uso correcto de la expresión oral en sus funciones laborales.
- Por falta de conocimiento sobre los trámites internos que se realizan en la Sección Tesorería, los funcionarios tienen falencias para brindar información a los usuarios.
- El personal cuenta con poco de conocimiento sobre atención al cliente, recepción de visitas y atención telefónica, sin embargo no es suficiente para poder brindar un servicio de calidad.
- El contacto visual, posturas y expresión facial al momento de atender requerimientos de usuarios son las correctas para el 0,50% del personal administrativo.
- Solo el 0,50% de los funcionarios consideran que su comunicación en la atención al usuario es excelente.

- La expresión oral es un factor importante para el correcto desarrollo de las funciones laborales; así lo estableció el jefe de esta sección.

## **RECOMENDACIONES**

- Se debe implementar capacitaciones para que todo el personal de la sección tesorería innove conocimientos sobre lo importante que es la expresión oral en la atención al usuario; considerando que la atención es una de las principales actividades que se realizan en esta sección.
- Los funcionarios deben interesarse por conocer sobre el proceso de todos los trámites internos que se dan en la sección, para así poder brindar información oportuna al usuario.
- El personal administrativo debe mostrar seguridad ante los usuarios, generando confianza en la información brindada.
- Las autoridades deberían tomar en consideración las capacitaciones a los funcionarios, pues con esto se lograría incentivar al personal a esforzarse para brindar un servicio de calidad.
- Los empleados deben hacer diferencia en el léxico cuando interactúan con los usuarios, para no tener dificultades en la comprensión del mensaje.
- El contacto visual, posturas y expresión facial deben ser aplicados por parte del personal administrativo al momento de atender requerimientos de usuarios, pues así el proceso comunicativo será más seguro y efectivo.

- Se debe señalar a cada funcionario las actividades que deben desarrollar, para que así puedan desempeñarse de forma correcta.
- En cuanto a las dificultades en el desarrollo de la investigación, se debe capacitar a los estudiantes para que no tengan inconvenientes en el proceso investigativo, así mismo se debe facilitar material de apoyo a los alumnos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aristizábal, A. 2006. Manual de la secretaria moderna. Bogotá, Colombia. Editorial Printer Latinoamericana Ltda. Todos los derechos reservados.
- Bermúdez, M. 2014. Comportamiento e imagen de la Secretaria Ejecutiva. Primera Edición. Manta, Ecuador. Equipo Editorial Dreams Magnet, LLC.
- Blanco, C., Lobato, J., Lobato, F. 2013. Comunicación y atención al cliente. Madrid, España. Editorial Macmillan Iberia. Todos los derechos reservados.
- Cultural, S.A. 2006. Secretaria ejecutiva. Primera Edición. Madrid, España. Editorial Madrid [España]: Cultural S.A. Todos los derechos reservados.
- Del Pino, E. 2013. Uso eficaz del teléfono. Madrid, España. Editorial Fundación Confemetal. Todos los derechos reservados.
- Flores, E. 2004. Orientaciones para el trabajo pedagógico. Lenguaje – Comunicación. Lima, Perú, Todos los derechos reservados.
- Fonseca, M., Correa, A., Pineda, M., y Lemus, F. 2011. Comunicación oral y escrita. Primera Edición. D.F, México. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Londoño, C. 2000. Guía para la secretaria ejecutiva. Tercera Edición. Madrid, España. Editorial Fundación Confemetal. Todos los derechos reservados.
- Londoño, M. 2002. Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz. Tercera Edición. Madrid, España. Editorial Fundación Confemetal. Todos los derechos reservados.



- Morueco, R. 2009. Manual práctico de secretariado. Segunda Edición. Madrid, España. . Editorial RA-MA, Todos los derechos reservados
- Parera, C. 2005. Manual de Perfeccionamiento para Secretarias. Segunda Edición. Madrid, España. Editorial Fundación Confemetal. Todos los derechos reservados.
- Sánchez, M. 2012. Comunicación y Atención al Cliente. España, 2012. Editorial Editex. Todos los derechos reservados.
- Sevilla, M. 2006. 1001 SUGERENCIAS PARA LA SECRETARIA EFICAZ. Segunda Edición. Quito, Ecuador. Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda. Todos los derechos reservados.
- Taquechel, A., García, C. 2008. Aprende a ser secretaria. Segunda Edición. El Vedado, Ciudad de la Habana. Editorial Universitaria. Todos los derechos reservados.

## **WEB-GRAFÍAS**

- Artículo N° 16, 17 y 227. Constitución de la República del Ecuador. Quito, Ecuador. 20 de octubre de 2008.
- Cevallos, G., Zamora, M. 2015. Normas de etiqueta y protocolo y su aplicabilidad en el desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Recuperado de:<http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/111/1/tesis%20de%20secre.pdf>
- DeConceptos.com. Concepto de secretaria. Recuperado de: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/secretaria>

- Diccionario Actual. Qué es expresión. Recuperado de: <https://diccionarioactual.com/expresion/>
- Diccionario Actual. Qué es oral. Recuperado de: <https://diccionarioactual.com/oral/>
- Galárraga, T. 2013. La Realía y su influencia en la Expresión Oral en los estudiantes de primero de bachillerato de la Unidad Educativa Experimental Teodoro Gómez De La Torre en la ciudad de Ibarra Año Lectivo 2012- 2013. Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3394/1/T-UCE-0010-437.pdf>
- Real Academia Española. 2017. Real Academia Española. Madrid, España. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=XP8stc6>

# ANEXOS

Reunión con la tutora





Aplicación de las encuestas y entrevista.





**Encuesta a los funcionarios del Departamento Financiero, Sección tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.**

Sr. (a) agradezco su colaboración en la aplicación de la presente encuesta.

Por favor responda al presente cuestionario, cuya finalidad es obtener información requerida en la investigación “La expresión oral y la función de la secretaria ejecutiva. Aplicada al personal administrativo del Departamento Financiero, Sección Tesorería, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí año 2017”.

- Lea con atención las preguntas antes de responder.
- Marque con una x el ítem que considere correcto.
- La encuesta es anónima para garantizar su veracidad.

**Preguntas**

**1. ¿Tiene conocimientos sobre los parámetros que rigen la expresión oral?**

Mucho

Poco

Nada

**2. ¿En el rol que desempeña, considera usted importante la correcta aplicación de la expresión oral?**

Siempre

Frecuente

**Algunas veces**

**Nunca**

**3. ¿Considera usted que su comunicación en la atención al usuario es?**

**Excelente**

**Muy buena**

**Buena**

**Regular**

**4. ¿Tiene usted dificultad para hacer uso correcto de la expresión oral en sus funciones laborales?**

**Siempre**

**Frecuente**

**Algunas veces**

**Nunca**

**5. ¿La aplicación de una correcta expresión oral es relevante en la atención a los usuarios?**

**Siempre**

**Frecuente**

**Algunas veces**

**Nunca**

**6. ¿En su rol de secretaria cuando usted atiende a los usuarios hace diferencia de léxico tomando en consideración el rol del usuario?**

**Siempre**

**Frecuente**

**Algunas veces**

**Nunca**

**7. ¿Cuándo usted atiende requerimientos de usuarios, el contacto visual, posturas y expresión facial son las correctas?**

**Siempre**

**Frecuente**

**Algunas veces**

**Nunca**

**8. ¿En el desarrollo de su jornada laboral con qué frecuencia atiende llamadas telefónicas?**

**Siempre**

**Frecuente**

**Algunas veces**

**9. ¿Cuándo usted responde una llamada telefónica utiliza la: claridad, precisión, naturalidad, educación y cortesía?**



Si

No

10. ¿Cuál de las siguientes pautas para la atención al cliente aplica usted?

Calidad

Accesibilidad

Profesionalidad

Diligencia

Cortesía

Ambientación

**Entrevista al Tesorero del Departamento Financiero, Sección Tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.**

Ing. Jorge Castaño Saltos, agradezco su colaboración en la aplicación de la presente entrevista.

Por favor responda las siguientes preguntas, cuya finalidad es obtener información requerida en la investigación sobre el trabajo la expresión oral y la función de la secretaria ejecutiva del personal administrativo del departamento financiero, sección tesorería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

**PREGUNTAS:**

1. ¿Ha observado falencias en la expresión oral de sus subalternos?

---

---

---

---

2. ¿Considera usted importante que los funcionarios de este departamento reciban capacitaciones relacionadas a la expresión oral?

---

---

---

3. ¿Cuándo se atiende al usuario, considera usted relevante la correcta expresión oral?

---

---

---

---

4. ¿Considera usted que la expresión oral es relevante en las funciones que desempeñan en este departamento?

---

---

---

---

5. ¿Desde su experiencia, considera usted que su personal tiene conocimientos sólidos sobre la atención al cliente, recepción de visitas y teléfono?

---

---

---

---