
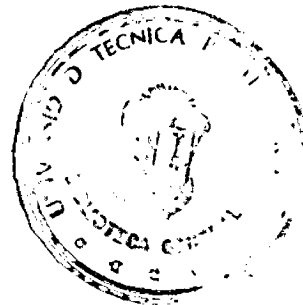


Universidad Nacional de Loja  
 DEPARTAMENTO GENERAL

Recibido el 2002-02-28

Valor \$ 1.00

Número de clasificación 2002 L 979 SE. 87

157-Pos.

651 x 206 EIC

651  
 Comunicación  
 lenguaje  
 secretaría  
 Municipio de LOJA  
 Proceso.

651.73  
 -----  
 651



---

---

---

**Universidad Técnica Particular de Loja**  
**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**“EL EJERCICIO DE LA COMUNICACION Y LENGUAJE  
DE LA SECRETARIA EN EL I. MUNICIPIO DE LOJA  
Y SUBCOMISION ECUATORIANA - PREDESUR DE LA  
CIUDAD DE LOJA”**

*Tesis previa a la obtención del  
Título de Licenciada en Secre-  
tariado Ejecutivo.*

**AUTORA:**

**María Viviana Luzuriaga Ochoa**

**DIRECTOR:**

**Dr. Rodrigo Galarza**

**LOJA - ECUADOR**

**1999**

## **CERTIFICACIÓN**

Dr. Rodrigo Galarza  
DIRECTOR DE TESIS

### **CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de investigación, realizado por la Sra. egresada María Viviana Luzuriaga Ochoa, cumple con las disposiciones reglamentarias por la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Loja, julio de 1999 .

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rodrigo Galarza', written over a horizontal dotted line. The signature is stylized with loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Dr. Rodrigo Galarza  
DIRECTOR DE TESIS

## **AGRADECIMIENTO**

Dejo constancia de mi imperecedera gratitud a la Universidad Técnica Particular de Loja, a sus autoridades, especialmente a la escuela de Secretariado Ejecutivo.

De la misma manera expreso mi gratitud a todos y cada uno de mis profesores, quienes con profunda mística de trabajo y sin egoísmo me impartieron sus conocimientos.

Mi agradecimiento especial al Dr. Rodrigo Galarza, guía sapiente y sacrificado en la dirección de esta tesis.

Gracias a todos quienes han colaborado en el éxito de este trabajo.

LA AUTORA

# AUTORÍA

Los conceptos, expresiones e ideas vertidas en la presente tesis son de exclusiva responsabilidad de la autora.



María Luzuriaga Ochoa

# DEDICATORIA

A mis padres, agradezco de todo corazón por su apoyo sacrificado para la culminación de mi carrera.

A mi querido esposo, gracias por su apoyo espiritual y material.

A mi adorada hija Lisbeth para quien dedico todo mi sacrificio y lucha diaria.

María

# **ESQUEMA DE CONTENIDOS**

## **INTRODUCCIÓN**

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL EJERCICIO DE LA COMUNICACIÓN Y LENGUAJE DE LA SECRETARIA**

#### **1.1. Concepto de comunicación**

- 1.1.1. La comunicación como principio fundamental
- 1.1.2. Elementos de la comunicación
- 1.1.3. Los entornos informativos
- 1.1.4. Tipos de contextos informativos
- 1.1.5. Modos de comunicación
- 1.1.6. Funciones de la comunicación

- 1.1.7. Funciones del lenguaje
- 1.2. Atributos del sistema de comunicación
- 1.3. Ambiente de la comunicación y lenguaje
- 1.4. Normas de la comunicación y lenguaje
- 1.5. Sistemas sociales de la comunicación
  - 1.5.1. Factores de los sistemas sociales
  - 1.5.2. Roles y normas
  - 1.5.3. Dimensiones de las metas grupales

## **CAPÍTULO II**

### **2. DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA EN EL EJERCICIO DE LA COMUNICACIÓN Y LENGUAJE**

#### **2.1. Seguridad de comunicación**



2.1.1. Organización de la jornada  
laboral

2.1.2. Tareas que gestiona la  
secretaría

2.1.2.1. Los recordatorios

2.1.2.2. Organización de la  
correspondencia

2.1.3. Organización de la  
correspondencia de entrada

2.1.4. Organización de las  
comunicaciones de régimen  
interno

2.1.5. Clases de comunicaciones  
internas

## **2.2. Características del sonido**

2.2.1. La voz

## **2.3. Cortesía al hablar por teléfono**

- 2.3.1. Normas al hablar por teléfono
- 2.3.2. Uso correcto de las llamadas telefónicas.

#### **2.4. Las visitas**

- 2.4.1. Clases de visitas y tratamiento al visitante
- 2.4.2. Cómo proceder ante una llamada del visitante?
- 2.4.3. Normas esenciales para un buen trato y servicio al público
- 2.4.4. Aspectos positivos y negativos que la secretaria debe cultivar

#### **2.5. Plano psicológico**

#### **2.6. Plano social**

## **CAPÍTULO III**

### **3. ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EN EL I. MUNICIPIO DE LOJA Y SUBCOMISIÓN ECUATORIANA PREDESUR.**

#### **3.1. Relaciones interpersonales**

3.1.1. Lenguaje oral

3.1.2. Lenguaje corporal

3.1.3. Saber oír

#### **3.2. Cuidados del aspecto personal**

#### **3.3. Relaciones sociales**

3.3.1. Relación con el jefe

3.3.2. Relaciones con los  
compañeros de trabajo

### **3.4. Responsabilidades**

### **3.5. La conversación**

3.5.1. En la oficina

3.5.2. En la casa

### **3.6. La imagen**

3.6.1. Valores humanos

3.6.2. El compromiso

### **3.7. Comprobación de hipótesis**

**CONCLUSIONES**

**Y**

**RECOMENDACIONES**

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

**INDICE**

## INTRODUCCIÓN

Debido al avance de la ciencia y tecnología que día a día exige a las diferentes instituciones públicas o privadas el perfeccionamiento de actividades, sean estas de carácter institucional o en el mundo de los negocios, tienen la ardua tarea de mejorar sus servicios para cumplir con los objetivos propuestos contando especialmente con la ayuda de la secretaria, quien se encarga de mantener informada a la institución de todos los acontecimientos y obligaciones que tienen que cumplir como organismo de calidad activa.

Es entonces un interés por demás justificado que las egresadas de la Escuela de Secretariado Ejecutivo nos preocupemos por la secretaria que presta sus servicios en las instituciones públicas o privadas que deben capacitarse con la finalidad de mejorar la comunicación y lenguaje para brindar un servicio eficiente a quienes requieren de sus servicios, debido a que su campo no sólo es realizar actividades secretariales, sino valorar la comunicación y lenguaje que es un factor indispensable para la buena marcha de la institución; y que a través de este vínculo mantendrá en armonía y agilidad en el desenvolvimiento de sus actividades.

Por tal motivo, me he permitido desarrollar el tema propuesto desde la fase causa y efecto en los siguientes términos: "El ejercicio de la comunicación y lenguaje de la secretaria en el I. Municipio de Loja", el mismo que lo he estructurado en tres capítulos, a lo largo de los cuales intento abordar en detalle todo el presupuesto teórico que mantiene relación con esta investigación.

He planteado así mismo, una hipótesis principal, y tres particulares, concordantes con sus respectivos objetivos, elementos que fueron esbozados de la siguiente manera:

#### HIPÓTESIS PRINCIPAL

- El deficiente ejercicio de la comunicación y lenguaje de la secretaria en la Institución pública de la ciudad de Loja causa desinformación frente a la comunidad.

#### HIPÓTESIS PARTICULARES

- La poca importancia que brinda la secretaria a la comunicación y lenguaje causa el desinterés al cumplir con las tareas bajo su responsabilidad.
- El al desempeño lingüístico por parte de la secretaria al comunicarse causa la inseguridad de profesionalidad frente a la comunidad.
- El comportamiento lingüístico de la secretaria en sus relaciones interpersonales no está enmarcado dentro de la ética profesional de acuerdo a sus funciones de trabajo.

#### OBJETIVO GENERAL

- Verificar el manejo del ejercicio de la comunicación y lenguaje de la secretaria para lograr vínculo de comunicación entre los distintos usuarios que acuden a la institución pública.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS



- Verificar el grado de importancia que la secretaria brinda al ejercicio de la comunicación y lenguaje al momento de enviar o recibir el mensaje. (en oficios, memorandos, telegramas, intercomunicaciones telefónicas, etc.).
- Comprobar el desempeño de la secretaria al comunicarse en el ámbito laboral.
- Detectar el grado de valorización de la ética profesional de acuerdo a sus funciones laborales.

Tomando los métodos generales, como en toda investigación científica, he preferido el método inductivo – deductivo ya que partimos de la hipótesis planteadas que han sido comprobadas durante el desarrollo de la investigación para poder arribar a las conclusiones y generalizaciones como resultado objetivo del trabajo.

Como método particular, he utilizado el descriptivo, que es útil en la descripción del medio donde se realiza la investigación, como también detallar los diferentes criterios obtenidos de la investigación de campo.

En el desarrollo de todos los capítulos he empleado de preferencia la técnica de consulta bibliográfica, extrayendo de diferentes libros de comunicación y lenguaje, libros de secretariado, antropología, ética profesional, material que ayudará para elaborar la redacción de cada capítulo.

Para obtener la información de campo que me ayudará a la demostración de hipótesis, utilice las encuestas aplicadas a las secretarias del I. Municipio de Loja y Subcomisión Ecuatoriana Predesur de la ciudad de Loja.

Estos instrumentos fueron elaborados bajo la dirección del director de tesis y los he aplicado en momentos de ocupación habitual de los elementos de la muestra.

La investigación propuesta se aplicó a dos instituciones de prestigio de la ciudad de Loja.

El número de secretarias es el siguiente:

I. Municipio de Loja 25 secretarias

Subcomisión Ecuatoriana Predesur 50 secretarias.

Sintéticamente el estudio se orienta de la siguiente forma:

En el capítulo uno, trata sobre el ejercicio de la comunicación y lenguaje de la secretaria en cuanto a la estructura, importancia, fondo y normas de la comunicación para lograr emitir un mensaje cálido y eficaz frente a quienes requieren de nuestros servicios. El proceso a seguir al dar la información al usuario, la actitud que se refiere al aspecto social, cultural, formación personal con que la secretaria se expresa.

En el capítulo dos me refiero al desempeño de la secretaria en el ejercicio de la comunicación y lenguaje frente a la comunidad, trata sobre la eficiencia en el desenvolvimiento de tareas bajo su responsabilidad, organización que se refiere a la forma de planificar sus actividades profesionales, capacidad de trabajo en la exactitud y precisión de tareas. Plano psicológico y social se refiere que la secretaria debe estar preparada para ser responsable de sus propios actos, buscando actualizarse y capacitarse día a día en todo para presentar un trabajo de calidad que le permita ganarse el aprecio de todos que la conocen.

El capítulo tres, me refiero a la ética profesional de la secretaria en el I. Municipio de Loja y Subcomisión Ecuatoriana – Predesur de la ciudad de Loja, su enfoque es que la secretaria debe distinguirse por sus cualidades, discreción y prudencia para mantener una actitud positiva frente a quienes le rodean,

relaciones sociales que se refiere a la comunicación social con sus compañeros de trabajo, usuarios, visitantes o colaborados. Modales que trata sobre la forma de comportarse en la oficina, imagen que proyecta la secretaria dentro del ámbito laboral como enlace entre la oficina y la comunidad.

A lo largo del capítulo tres se trata de comprobar la importancia de la comunicación y lenguaje y el grado de valorización de la ética profesional de acuerdo a sus funciones laborales mediante encuestas con respecto al tema a investigar. Sobre su conocimiento, manejo de la comunicación y lenguaje, relaciones sociales con el jefe, compañeros de trabajo, la conversación e imagen que proyecta la secretaria en su ámbito laboral.

Los objetivos han sido cumplidos mediante el desarrollo de esta investigación, por tanto se justifica el éxito de la misma.

Finalmente espero que sepan disculpar y comprender algún error que pudieran encontrar en la presente investigación, pues ha sido cometido en el afán del esfuerzo y la superación.

La autora.

# CAPÍTULO I

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL EJERCICIO DE LA COMUNICACIÓN Y LENGUAJE DE LA SECRETARIA**

#### **1.1. Concepto de comunicación**

1.1.1. La comunicación como principio fundamental

1.1.2. Elementos de la comunicación

1.1.3. Los entornos informativos

1.1.4. Tipos de contextos informativos

1.1.5. Modos de comunicación

1.1.6. Funciones de la comunicación

**1.1.7.** Funciones del lenguaje

#### **1.2. Atributos del sistema de comunicación**

#### **1.3. Ambiente de la comunicación y lenguaje**

#### **1.4. Normas de la comunicación y lenguaje**

#### **1.5. Sistemas sociales de la comunicación**

1.5.1. Factores de los sistemas sociales

1.5.2. Roles y normas

1.5.3. Dimensión de las metas grupales

# **1. EL EJERCICIO DE LA COMUNICACIÓN Y LENGUAJE DE LA SECRETARIA**

## **1.1. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN**

“Comunicación, es la emisión de información a través de un conjunto de actos que influyen en la conducta de un individuo para transmitir una información”<sup>1</sup>, y a cambio obtener una respuesta al mensaje emitido.

Comunicación, es un medio que el hombre utiliza para expresar sus ideas y sentimientos hacia los demás.

Para un mayor entendimiento daré brevemente un concepto sobre lenguaje:

“Lenguaje, es un conjunto de códigos aplicados a diferentes niveles de la comunicación y del trato humano”.<sup>2</sup>

Lenguaje, es todo cuanto el hombre piensa y siente y lo expresa por medio de los estímulos internos y externos.

---

1 GUERRERO JIMÉNEZ, Galo, Comunicación y lenguaje. Pág.3

2 FERNÁNDEZ SOSA, Luis. El lenguaje como comunicación. Pág.6

### **1.1.1. LA COMUNICACIÓN COMO PRINCIPIO FUNDAMENTAL**

Para que la comunicación tenga sentido debe poseer un significado semántico sobre lo que se expresa mediante el lenguaje, con el objeto de que el mensaje sea comprendido e interpretado por quienes nos escuchan o reciben.

Por tanto, la comunicación no es solamente la expresión hablada, escrita o a través de imágenes, sonidos, signos, símbolos etc., sino también puede adoptar otras formas: de afirmación, petición, orden, interrogación y pregunta.

En nuestro mundo gracias al estudio de la comunicación y administración de empresas se ha realizado el intercambio económico por medio del comercio, que es una actividad básica del hombre que le permite mantener buenas relaciones interpersonales con otros sectores sociales y por ende mejorar su estilo de producción.



### 1.1.2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Como es conocido para que exista una comunicación siempre se debe contar con cuatro elementos principales como son:

Emisor ----- mensaje ----- canal ----- receptor.

1. **Emisor.** Es el que transmite un mensaje hablado escrito o mediante una señal, de manera que le permita ponerse en contacto con el receptor.

Para que la comunicación sea efectiva deben intervenir tres subelementos:

- a) **Codificación.** "Consiste en esencia en traducir las ideas de la fuente y darles un significado."<sup>3</sup> Todo esto puede llevarse a cabo mediante la capacidad del emisor al producir palabras, gestos e interpretar la esencia del mensaje.

---

<sup>3</sup> RAYMOND Y SORIA, MURILLO Víctor, Relaciones Públicas y Humanos, Pág.317

**b) Decodificación.** Es una nueva traducción de un mensaje en forma de que el receptor pueda hacer uso de la palabra.

**c) Retroalimentación.** Es en esencia una corriente que regresa del emisor tal y como es recibido por el receptor su impacto puede ser poderosa, retrasada o débil.

Ejemplo: poderosa, cuando hablamos de un orador experimentado que se dirige a un público. La reacción va a ser inmediata porque la audiencia enseguida va a juzgar el impacto de dicho discurso.

Débil o retrasada, cuando transmiten por medio de las cámaras de televisión una escena de teatro, dicho impacto no se da en forma inmediata porque la gente está lejana fuera del alcance de la vista.

**2. Mensaje.** Es lo que el emisor quiere que el receptor entienda. El emisor al emitir un mensaje debe tomar en cuenta hacia dónde y a quiénes se va a dirigir, de manera que el lenguaje que utiliza tenga acogida ante la sociedad.

Ejemplo: Cuando transmitimos un mensaje con términos actualizados no vamos a emitir a una zona en donde no tienen un grado de preparación como para entender lo que estamos hablando, sino que siempre debe estar acorde con la zona, cultura y sistema social.

3. **Canal.** Es el medio por el cual el emisor envía al receptor, este puede ser mediante señales, cara a cara, radio, televisión, periódicos, revistas, libros o a través de altos parlantes. Lo importante es hallar el medio que nos permita comunicarnos de manera inmediata y comprensiva de acuerdo a las necesidades que se presenten.

4. **El receptor.** Es la persona que recibe el mensaje, y tiene capacidad para captar la información e ideas transmitidas por el emisor. Además posee habilidad en la lectura, audición y sobre todo sabe muy bien hablar y escribir sobre lo que escucha.

### 1.1.3. LOS ENTORNOS INFORMATIVOS

El entorno informativo está compuesto por todas las partes principales que le dan sentido completo al acto comunicativo. Por otra parte

también es importante la situación y el fondo del mensaje en sí que le da sentido general a la comunicación.

**La situación**, es el espacio privado de los comunicantes, en el que alguien habla con otro acerca de algo en un punto de espacio y tiempo, que puede ser un aquí o allá produciéndose un intercambio de significados.

En la situación se dan transformaciones de acuerdo a las necesidades expresivas del aquí y el ahora que implican el allá y el después, el aquello y el mañana.

**En el fondo**, el emisor puede utilizar gestos, mímicas, silbidos y todo lo que esté a su alcance, con el objeto de lograr entenderse con el receptor, lo cual es muy notorio en llamadas telefónicas, mensajes escritos etc.

El emisor debe tener capacidad de comportamiento y experiencia al comunicar, puesto que de eso dependerá el comportamiento y comprensión del receptor. Por consiguiente, deberán utilizar el mismo código ambos comunicantes para un mejor entendimiento.



#### 1.1.4. TIPOS DE CONTEXTOS INFORMATIVOS

**Contexto idiomático.** Es el lenguaje en sí de la comunicación. Pueden ser palabras o giros expresivos. Pero debemos tomar en cuenta el no utilizar palabras que produzcan una comunicación confusa y pedante tales como > pues, este, ese, esto.

**Contexto verbal.** El mensaje que comunicamos debe tener una secuencia en lo que precede como lo que sigue, de manera que podamos percibir o captar en forma intuitiva el significado y la esencia del mensaje, caso contrario no habría total comprensión por parte de quienes nos escuchan.

**Contexto extraverbal.** Esta conformado por el mundo no lingüístico, en donde se percibe directamente los sobreentendidos de diferente índole sobre el cual se proyecta el mensaje.

Dentro de este tipo de contexto existen algunos subtipos como:

a) **Contexto físico.** Es todo lo que podemos observar o imaginar de cuanto existe a nuestro alrededor según el significado de cada una de las cosas u objetos que podamos distinguir.

b) **Contexto empírico.** "Es un saber previo sobre las cosas aunque no se hallen a la vista o no sean directamente perceptibles"<sup>4</sup>.

Ejemplo: Cuando decimos a un amigo. ¿Qué bien te ves?  
Dando a entender que se ve mejor en cuanto a su aspecto físico.

c) **Contexto natural.** Se refiere a la naturaleza, en que la comunicación se vale para analizar y estudiar los fenómenos que le son experimentales por los sentidos.

Ejemplo: Al hablar del tiempo: estudiamos las estaciones.  
Etapas de la luna: Cuarto creciente, luna llena etc.

d) **Contexto ocasional.** Es el tipo de comunicación que se emplea de acuerdo a la ocasión, tiempo, jerarquía respecto a los demás sobre el mensaje.

---

<sup>4</sup> FERNÁNDEZ SOZA, Luis. El lenguaje como comunicación. Pág.14

Ejemplo: Ocasión. ¿Te compraste el traje de baño?

Damos a entender que se compró para tiempo de playa.

Tiempo: ¿Te compraste el abrigo? Quiere decir que se compró para el frío.

e) **Contexto cultural.** La comunicación debe ser acorde a la cultura que se imparte en una nación, país o sociedad ya que dicha variedad depende de la región, tipo de gobierno, sistema económico y tradición histórica

Ejemplo: Cuando queremos hacer publicidad sobre un producto, primeramente debemos pensar qué es lo que más consumen o utilizan de acuerdo a su nivel de formación cultural y costumbres.

#### **1.1.5. MODOS DE COMUNICACIÓN**

Desde la antigüedad el hombre primitivo hasta la actualidad, ha tenido que adaptarse a un sinnúmero de cambios con relación al sistema de comunicación, para expresar lo que piensa y siente.

Así, durante siglos utilizó la cultura oral que se transmitía de padres a hijos como sus costumbres, idioma, culturas; en donde el abuelo, el patriarca, el poeta, utilizaba un conjunto de signos, normas y mensajes que le permitía compartir sus ideas con la sociedad.

En otra etapa el hombre primitivo utilizó la cultura escrita, la cual dio lugar al invento de la imprenta a través de la cual se pudo difundir toda clase de mensajes, permitiendo al hombre que se autoeduce por medio de la comunicación oral como escrita. Esto dio lugar a que el hombre saliera de su propio yo hacia el mundo circundante, y darse cuenta de todo cuanto existió y sucedía a su alrededor.

En la actualidad, gracias al avance de la ciencia y tecnología, el hombre vive la cultura audiovisual, en donde la electrónica y la cibernética le permite conocer e informarse lo que acontece desde el lugar de los hechos, a través de los medios impresos o televisivos.

Por consiguiente, el hombre también se vale de tres etapas para darse cuenta lo que comunica ante sus semejantes.



**La exteriorización,** es la forma como el ser humano se lanza ante la sociedad, utilizando su propia iniciativa e inspiración, para expresar desde su interior sus ideas y sentimientos.

**La transposición,** se vale de medios más aptos para hacerlo, llegando así a la transfusión y difusión informativa e inclusive a una comunicación de masas, que facilita entenderse con personas de otros países y nacionalidades.

**El registro,** contribuye a que la comunicación individual a través del magnetófono, las imágenes y el magnetoscopio se puede gravar la voz y el rostro de quien emite el mensaje.

Debido a que la comunicación se ha masificado, hoy en día se ha despersonalizado a la comunicación, de tal forma que no se practica el diálogo entre tú y tú, sino que se utiliza los medios comunicativos que están a nuestro alcance como son: la radio y televisión.

#### **1.1.6. FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN**

Las principales funciones de la comunicación son:

a) **Animar.** Es hacer que el receptor asuma un compromiso. El emisor a través de la inteligencia, formación y autoevaluación al emitir un mensaje puede convencer e impactar a la sociedad.

b) **Informar.** Es dar alguna noticia sobre alguna situación a través de señales, medios informativos, medios de masa que ayudan a llegar a cualquier clase de individuo.

c) **Entretener.** Es tener una persona en espera de algo que impulsa a tomar una actitud que puede ser momentánea o permanente.

Por ejemplo: en una telenovela, cuando al terminar un capítulo siempre dejan pendiente algo que va a suceder, creando una incógnita en el receptor sobre lo que sucederá el día siguiente.

Mediante los sentidos biológicos permiten al contacto humano para comunicar la multiplicidad de ideas así como la recepción visual que facilita una comunicación momentánea que puede ser mediante un gesto, una mirada, expresión del rostro que dan una idea de una persona frágil, triste o lo contrario, extrovertida, etc..

Dentro de esta comunicación hay la comunicación permanente como los objetivos, una pintura, la escritura, escultura o el lenguaje de cualquier otro elemento que al observar comunican algo.

Ejemplo: Una escultura que a la base de sus rasgos, color significa algo, de acuerdo al grado de interpretación e imaginación que tenga quien admira o contempla.

Existen dos formas en las que se puede establecer una comunicación momentánea o al instante.

**a) Comunicación por recepción auditiva.** Es momentánea que se la escucha a través de un sonido, ruido, música y por medio del lenguaje oral que a diario se imparte en donde quiera que se encuentre el ser humano.

**b) Comunicación por recepción táctil.** Es una comunicación instantánea, que puede ser mediante un abrazo, una caricia, un apretón de manos, una palmada un beso que puede expresar; un signo de gratitud o aprecio. También utilizan este sistema los no videntes en el que como medio de guía usan los dedos, que de acuerdo a su rasgos y forma logran descubrir e interpretar lo que quiere decir.

### 1.1.7. FUNCIONES DEL LENGUAJE

**El lenguaje como medio de comunicación,** tiene distintas, finalidades así como variadas funciones que cumplir dentro del ámbito social, puesto que el hombre se vale de él para expresar o transmitir sus ideas y sentimientos hacia los demás.

Las características y la finalidad de establecer el lenguaje, dependen de un sinnúmero de circunstancias como:

**Función expresiva o emotiva.** Es la necesidad que el hombre siente para expresar sus ideas y sentimientos frente a una determinada situación o emoción.

Ejemplo: Frente a un asunto agradable puede decir.  
¡Qué bonito! ¡Qué bien se ve! etc.

**Función conativa.** "Es aquella que orienta el interés del mensaje hacia el receptor, por medio de ella nos proponemos provocar un cambio de actitud en aquel que recibe la información."<sup>5</sup>

---

5. ARROYO MOLINOS, Polígono Industrial, Curso Completo de Orientación Escolar de Lengua y Literatura. 1996, Pag, 8

También se puede decir, que es un medio que utiliza el hablante para atraer la atención del oyente y a la vez obtener una respuesta sobre lo que emitimos.

Función conativa se encuentra en el modo imperativo de los verbos y el vocativo. También en construcciones del infinitivo.

En la forma imperativa como pueden ser oraciones en forma de mandato, suplica o interrogación.

Ejemplo: De mandato: Sal de inmediato.  
Súplica: Por favor cómprame aquel traje.  
Interrogación: ¿Cómo te fue en el viaje?  
Infinitivo: ¡A correr!

**Función representativa o referencial.** Es la calidad de lenguaje que empleamos al referirnos o hacer referencia sobre las cosas que nos rodean, de acuerdo al objeto y estado que se identifican.

Ejemplo: cuando decimos, el carro es gris, hacemos referencia a un objeto, el carro y el estado sería, el ser gris.

**Función metalingüística.** Se emplea para hablar el lenguaje mismo, se caracteriza por el contenido del mensaje que es el lenguaje en sí, que empleamos para manifestarnos ante los demás de acuerdo a nuestras necesidades.

Ejemplo: Se escribe con b las palabras en bundo, bunda, bilidad.

Vagabundo, meditabundo, amabilidad.

**Función fática o contacto.** Es la capacidad de lenguaje que utilizamos al establecer un contacto entre emisor y receptor con la finalidad de atraer o comprobar, si la comunicación se está dando en forma continua con el receptor.

Ejemplo: Una llamada telefónica, cuando el emisor pregunta al receptor si escucha o utiliza algunas palabras de nexos que ayudan a comprobar si hay una correcta comunicación.

**Función poética.** Se caracteriza por la prosa, verso y poesía que se utiliza en la construcción de la belleza literaria.

Ejemplo: Una poesía.

Caminante de memoria y ruedas

"Aprendí a caminar  
con tus pies inmóviles  
Tomé tus manos  
y creamos castillos.  
Cogí tu fatiga  
y me vestí de ella  
Sigo tus pasos  
de luna tierna,  
de caminante de memoria  
y ruedas.

Con tus palabras desarmadas  
bordé mi lírico de mi vida,  
soñé con beber  
tu filosofía dominada.  
respiro a compás

con la firmeza de no desfallecer.

Con la arquitectura de tres huesos,

fui niña, mujer, vida,

en este tu solitario mundo

de esperanza<sup>76</sup>

## 1.2. ATRIBUTOS DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN

Dentro del sistema de comunicación influye la conducta del individuo al comunicar, que depende de cinco propiedades:

a) **Conocimiento.** Es la idea clara de la comunicación sobre su lugar de origen o asunto a tratar.



**b) Emoción o sentimiento.** "Es el que va unido al conocimiento de manera consciente o inconsciente, dependiendo de la destreza de los co-productores de la comunicación para expresar o captar la emoción propia y ajena".<sup>7</sup>

La emoción, es el grado de emotividad consciente o inconsciente que depende de la destreza del emisor para expresar o captar lo que le manifiestan o lo que le comunican.

Ejemplo: Al escribir una carta a un ser querido. En su redacción y rasgos de la letra, demostrará el grado de emoción o sentimiento que ha impulsado escribirla.

**c) Estilo.** Es la forma de ser de un individuo tanto emocional como sentimental, que le permite relacionarse con los demás y adoptarse al ambiente.

Ejemplo: Una persona amable. Mediante su amabilidad se hace acreedora de la confianza de quienes la tratan y le conocen.

---

7. VALBUENA DE LA FUENTE, Felicísimo, La comunicación y sus clases. Pag. 63

**d) Humor.** Es la agudeza que el ser humano manifiesta mediante su personalidad ante la sociedad, de acuerdo a su estado anímico, forma de pensar y de sentir las cosas que a diario realiza.

Ejemplo: Cuando un cliente entra en la oficina, demostramos el sentido de humor mediante una sonrisa o un buenos días, en qué le puedo servir.

**e) Propósito o intención.** Es la meta hacia donde se quiere llegar mediante la influencia y contenido de la comunicación.

### **1.3. AMBIENTE DE LA COMUNICACIÓN Y LENGUAJE**

Mediante el estudio de los sistemas abiertos, se ha logrado descubrir cinco tipos de ambientes que permiten analizar su estructura causal de la comunicación y lenguaje: entre ellos se destacan los siguientes:

**1. Ambiente plácido fortuito.** Es un ambiente que permanece en un mismo estado. Los objetivos y obstáculos son incambiables y relacionados de acuerdo a las circunstancias que se presenten.

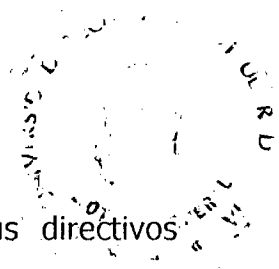
**2. Ambiente plácido, en racimo.** Los objetivos y obstáculos no están distribuidos causalmente, sino en forma global en donde unos tienen más prioridad que otros que pueden darse a corto y mediano plazo.

Las organizaciones por medio de este ambiente pueden crecer y convertirse en jerárquicas y a la vez controlar los procesos de coordinación y control en todas las áreas que conforman dicho organismo.

**3. Ambiente inquieto, reactivo.** Es un ambiente dinámico de tipo competitivo, en donde tanto la una como la otra organización quiere producir mejor. Esto lleva a una descentralización y a premiar calidad y rapidez en la toma de decisiones en varios puntos de vista de su alrededor.

Ejemplo: Dos canales de televisión, tratan de ofrecer a sus televidentes una programación más variada, lo que permite al usuario seleccionar el mejor canal de sintonía.

**4. Ambiente turbulento.** Se da cuando la institución tiene problemas al no compaginar ideas que sean afines a las demás instituciones que tienen relación de negocios.



Ejemplo: Dos empresas que producen embutidos, sus directivos tratan de ponerse de acuerdo en el precio para la venta de dicho producto y no compaginan sus ideas, entonces surge un problema de turbulencia.

##### **5. Ambiente auto-recreado o auto-representado**

Toda persona u organismo debe recrear su propio ambiente, para darnos cuenta lo que hemos hecho y así obtener una motivación por parte de quienes nos rodean. Caso contrario tendríamos un ambiente cansado, e inclusive las relaciones de trabajo no tendrán coordinación de actividades, llegando con esto a la quiebra de la organización porque no produce, no controla las tareas laborales a base de los objetivos trazados.

Ejemplo: En una oficina pedimos la colaboración de un compañero para que nos conteste el teléfono, se está recreando el ambiente por el hecho de prestar confianza entre compañeros, demostrando que el resto también es interesante y necesitamos de su colaboración.

## **1.4. NORMAS DE LA COMUNICACIÓN Y LENGUAJE**

Las normas de la comunicación y lenguaje son las siguientes:

### **a) Aclara tres ideas antes de intentar comunicarte**

Antes de comunicar se debe tener conocimiento previo de las partes y soluciones del problema. Así como también tomar en cuenta los objetivos y actitudes que los receptores que manifestarán frente a la comunicación.

### **b) Examina el verdadero propósito de la comunicación**

Para emitir una comunicación se debe preguntar, ¿Qué es lo que quiero lograr con el mensaje?, ¿Hacia dónde quiero llegar?. La respuesta sería recibir una información, iniciar un procedimiento o cambiar la actitud de alguien.

Por otra parte, se debe concretar el objetivo de mayor importancia, siendo claro y preciso en la redacción para lograr el intercambio de ideas y significados.

Ejemplo: En un debate de políticos de diferente partido, el periodista hace la pregunta contraria a cada uno de ellos y siempre tratan de atacarse aparentando que el uno es mejor que el otro.

**c) Considere el fondo físico y humano de la comunicación**

Las causas o motivos que impulsan a elaborar un mensaje juega un papel muy importante al construirlo, ya que no solo comprenderá el ambiente social o el lugar, sino que también considerará si el receptor está en capacidad de captar el tipo de mensaje que se emite.

**d) Consulta con los demás, siempre que sea posible, al proyectar las comunicaciones**

Al emitir una comunicación se debe tomar criterios de quienes presencian la proyección, puesto que dicha opiniones ayudarán a enmendar lo incorrecto.

**e) Sé cuidadoso, tanto respecto al contenido del mensaje, como en cuanto a los matices de la comunicación**

Cuando emitimos un mensaje hay que percatarse de un control estricto de la voz, expresión facial, gestos involuntarios del cuerpo, la receptividad a las reacciones del oyente; señales que son primordiales en la recepción del mensaje por el receptor. Elementos que quizá tengan mucho más impacto que el mensaje en sí, puesto que a través de la forma recepción o emisión demostremos nuestro estado anímico e interés por dicho mensaje.

**f) Aprovecha la oportunidad, apenas surja, para darle a conocer al receptor algo de interés personal.**

Cuando el receptor toma el problema desde un mismo punto de vista de acuerdo a sus necesidades, surge el momento que el emisor le dé a conocer algún tema en su beneficio, que puede ser a corto o mediano plazo. Aspecto que ayudará a llegar a un acuerdo y mantener un diálogo efectivo y satisfactorio.

**g) Compruebe que se ha entendido a cabalidad el contenido de la comunicación**

Es importante que el emisor compruebe si el mensaje ha sido comprendido en perfectas condiciones. Por ello debe comunicarse enseguida y preguntar sobre dicho mensaje, con el objeto de que exista una comprensión entre el emisor y receptor sobre el mensaje emitido.

**h) Comunícate para el presente, pero ten en cuenta el futuro**

Toda comunicación parte de acuerdo a las necesidades inmediatas por su naturaleza social, por el fondo en que se enmarcan y las exigencias que impone el mundo de los negocios. A base del avance de la ciencia y tecnología la comunicación ha progresado no sólo para el presente sino también para el futuro.



**i) Cerciórate de que tus actos corroboren tus comunicaciones**

Mediante los actos y actitudes manifestamos una comunicación cálida y eficaz ante la sociedad.

Si un individuo no tiene control sobre lo que emite, escribe o manifiesta, la comunicación será rechazada o criticada por su contenido y forma de emisión, y no tendrá impacto en el medio que se desenvuelve.

**j) Escucha con atención a los demás**

"Procura más comprender que ser comprendido".<sup>8</sup> Al comunicarnos se debe poner atención a lo que nos hablan para no dejar pasar por alto alguna sugerencia o detalle que nos impulse a una distorsión del mensaje.

### **1.5. SISTEMAS SOCIALES DE LA COMUNICACIÓN**

Los sistemas sociales de la comunicación han permitido al hombre influir en el medio, en su propio desarrollo y conducta de los demás.

---

8. FERNÁNDEZ SOSA, Luis, El lenguaje como comunicación. Pag. 19

Al comunicar se debe prever cómo tratar a los demás para desarrollar expectativas y mejorar nuestra capacidad de proyectarnos a la personalidad del otro y establecer un diálogo a su nivel.

En el desempeño de un rol la empatía y la interacción son herramientas importantes para mejorar la efectividad de la comunicación; pero si están presentes los siguientes puntos:

- La interacción sirve de base a la predicción cuando consume demasiada energía. Es decir, que al asumir un rol, la interacción requiere de un gran esfuerzo para interpretar nuestro alrededor desde el punto de vista ajeno.
- Las predicciones empáticas exigen muchos requisitos que a diario no se cumplen. En otras palabras: El éxito que se proyecta en la personalidad de los demás, surge un problema porque no todos pensamos lo mismo.

Para lograr una mejor seguridad de predicciones sobre la ascensión de un rol, debe basarse en las siguientes suposiciones:

- a) Si se está comunicando con un gran número de gente.

- b) Si hemos tenido una experiencia con la gente para hacer predicciones sobre ellas.
- c) Si es sensible a la conducta de los demás.
- d) Si es motivado por quienes escuchan la comunicación.

Ejemplo: En una reunión sobre un determinado tema, se encuentra un grupo de personas que no se conocen, cada uno opina diferente del otro y en el transcurso de la reunión surgen las opiniones en donde se da cuenta que es otra persona diferente a la que se suponía.

### **1.5.1 FACTORES DE LOS SISTEMAS SOCIALES**

Por no ser el hombre un animal autosuficiente, necesita del apoyo y colaboración de los demás; para lograr sus fines formando un sistema social, en donde relaciona sus conductas que son respuestas que la gente da frente a un estímulo, y estas conductas se las agrupa denominándolas "conductas de rol", las mismas que si son aisladas no se les asigna una posición; pero si se relacionan con otras, se las jerarquiza dentro del sistema de conducta de un rol.

- b)** Si hemos tenido una experiencia con la gente para hacer predicciones sobre ellas.
- c)** Si es sensible a la conducta de los demás.
- d)** Si es motivado por quienes escuchan la comunicación.

Ejemplo: En una reunión sobre un determinado tema, se encuentra un grupo de personas que no se conocen, cada uno opina diferente del otro y en el transcurso de la reunión surgen las opiniones en donde se da cuenta que es otra persona diferente a la que se suponía.

### **1.5.1 FACTORES DE LOS SISTEMAS SOCIALES**

Por no ser el hombre un animal autosuficiente, necesita del apoyo y colaboración de los demás; para lograr sus fines formando un sistema social, en donde relaciona sus conductas que son respuestas que la gente da frente a un estímulo, y estas conductas se las agrupa denominándolas "conductas de rol", las mismas que si son aisladas no se les asigna una posición; pero si se relacionan con otras, se las jerarquiza dentro del sistema de conducta de un rol.

**El término rol,** "es el nombre que se da a un conjunto de conductas y a una determinada posición dentro de un sistema social".<sup>4</sup> Por ejemplo: el rol que desempeña la secretaria, que es parte de un sistema social, llamado empresa.

Si son interdependientes tienden a ser estratificadas, definiendo los roles y especializados, agrupando las conductas bajo el mismo nombre y otras serán separadas y designadas, en donde unas pueden ser más importantes o difíciles que otras, como se necesita mayor preparación para ser Rector o portero; pueden ser dependientes unas más que las otras.

Los posibles motivos para la jerarquización y de asignación de posiciones son:

- Dificultad para desempeñar un determinado rol.
- Disponibilidad de gente competente para desempeñar el rol dado.
- Dependencias relativas entre dos roles.
- Valores atribuidos a las conductas asociadas con un determinado rol.

Dentro del sistema existente las posiciones tienen relación con autoridad, mientras más alto es el rango mayor es la autoridad, lo cual permite controlar las conductas de los demás dentro de un organismo.

---

9. K. BERLO, David, El proceso de la comunicación y lenguaje. Pág. 104

Para enfatizar este sistema se utilizan dos términos adicionales como los siguientes:

**Prestigio y estima,** es el valor que le dan a quienes conforman a un organismo a una determinada posición dependiendo de cómo asuma la responsabilidad frente a una posición.

Ejemplo: Un Abogado, tiene prestigio de acuerdo al servicio y desenvolvimiento en la posición que ocupa.

**La estima,** es el respeto y consideración a una determinada persona por su lugar que ocupa dentro de una posición frente a los demás.

### **1.5.2. ROLES Y NORMAS**

En todo sistema social existe la designación de una persona para desempeñar un rol, de acuerdo a la posición que posea; dentro de este sistema influye la conducta del individuo frente a un determinado rol, sobre lo que puede o no hacer.

Ejemplo: Un subdirector de un centro de estudios superiores, su rol es permanecer en la oficina ocupando su posición y cumplir todas las responsabilidades que le asignaron.

**"Lo que debe hacer"**, es recoger y analizar los problemas que se den en el centro para luego pasar información al Director.

**"Lo que no debe hacer"**, es tomar atribuciones que no están permitidas por el reglamento.

**"Lo que le es permitido"**, realizar todas las responsabilidades que están fijadas y asignadas en su rol.

### **1.5.3. DIMENSIÓN DE LAS METAS GRUPALES**

Mediante la existencia del sistema social, se ha podido analizar que el hombre es autosuficiente para autodeterminar sus metas y objetivos. Siempre necesita pertenecer a un sistema social que le permita producir y ver la ganancia y a la vez corregir y analizar cómo ser más eficiente.

Junto con el desarrollo de los sistemas sociales surge un segundo objetivo, que no pertenece al individuo sino a los grupos. Es decir, su único propósito es mantener el grupo y establecer soluciones interpersonales satisfactorias que dan razón de la existencia del sistema social. Si alguien se desintegra no se logrará los objetivos porque no habrá la colaboración de todos para cumplir lo que se propusieron.

La productividad y el mantenimiento del grupo forman una tercera dimensión de interdependencia entre los miembros del grupo, es decir que el uno depende del otro, ya que si uno de los miembros logra un objetivo no es válido porque tiene que tener la colaboración de todos para que sea efectivo.

Ejemplo: En un partido de basket, dos equipos tienen el mismo ideal de ganar, un solo integrante del equipo no puede ganar porque necesita la ayuda de los demás.



# CAPÍTULO II

## CAPÍTULO II

### 2. DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA EN EL EJERCICIO DE LA COMUNICACIÓN Y LENGUAJE

#### 2.1. Seguridad de comunicación

2.1.1. Organización de la jornada laboral

2.1.2. Tareas que gestiona la secretaria

2.1.2.1. Los recordatorios

2.1.2.2. Organización de la correspondencia

2.1.3. Organización de la correspondencia de entrada

2.1.4. Organización de las comunicaciones de régimen interno

2.1.5. Clases de comunicaciones internas

#### 2.2. Características del sonido

2.2.1. La voz

#### 2.3. Cortesía al hablar por teléfono

2.3.1. Normas al hablar por teléfono

2.3.2. Uso correcto de las llamadas telefónicas

#### 2.4. Las visitas

2.4.1. Clases de visitas y tratamiento al visitante

2.4.2. Cómo proceder ante una llamada del visitante?

2.4.3. Normas esenciales para un buen trato y servicio al público

2.4.4. Aspectos positivos y negativos que la secretaria debe cultivar

**2.5. Plano psicológico**

**2.6. Plano social**

## **2. DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA EN EL EJERCICIO DE LA COMUNICACIÓN Y LENGUAJE**

### **2.1. SEGURIDAD DE COMUNICACIÓN**

La seguridad de comunicación por parte de la secretaria juega un papel importante en el desempeño de sus labores diarias, por tanto "debe controlar sus expresiones vertidas en llamadas telefónicas, recepción de clientes, proveedores, conferencias, pláticas con los compañeros, para no herir los sentimientos de los demás".<sup>10</sup>

Al tratarse la conversación con una persona extraña, es conveniente hacer este tipo de preguntas: ¿Le gusta a usted...? ¿Qué piensa de...? para darle oportunidad de hablar sobre el tema que interese, sin caer en la torpeza que le consideren como una persona egoísta.

Cuando en la conversación ninguna de las dos partes inicia el diálogo, es necesario tratar un tema general en donde tanto el emisor como el receptor pueden exponer sus puntos de vista. Si el tema es sobre el receptor nunca debe comentar asuntos privados de la institución, más bien manifestar que está dispuesta a cooperar y ayudar en todo lo que esté a su alcance.

---

10. ZAPATA, Imelda, Manual de la Secretaria eficiente T. 1 Pag. 18

La secretaria por ser el punto de enlace entre la oficina y el jefe, tendrá que relacionarse desde el más alto grado hasta el cliente molesto, por lo que debe utilizar su propia iniciativa y criterio para guiarlo, persuadirlo y hacerle entender que está equivocado. Por consiguiente, siempre se preocupará en enriquecer su vocabulario para expresarse ampliamente frente a cualquier situación.

### **2.1.1. ORGANIZACIÓN DE LA JORNADA LABORAL**

Para que una jornada de trabajo resulte eficaz, la secretaria debe distribuir el tiempo de acuerdo a sus actividades a realizar en un orden lógico, para evitar el agotamiento físico y mental.

De la organización, depende las actividades y hábitos a lo que el jefe se dedique en la empresa.

Por tanto, se considera algunas normas para organizar antes de que llegue el jefe:

- Llegar 5 minutos antes de la hora

- Ver que el despacho esté ordenado, limpio y que la agenda esté en la página correspondiente
- Retirar y archivar la prensa del día anterior
- Verificar que su agenda coincida con la del jefe
- Percatarse que el despacho esté listo para iniciar una nueva jornada
- Cerciorarse que todos los materiales de escritorio estén listos
- Elaborar la lista de visitas que se llevarán en el día
- Abrir la correspondencia y fecharla, ponerla sobre el escritorio del jefe
- Despachar la correspondencia de urgencia antes del medio día.

### **2.1.2. TAREAS QUE GESTIONA LA SECRETARIA**

Las tareas que gestiona la secretaria son de tres tipos:

- 1. Las diarias, sin honorario fijo,** se resuelven en el momento asignado y no es necesario anotar en la agenda.
- 2. Los diarios, con horario preestablecido,** en el despacho de la correspondencia y el trabajo administrativo que requieren de recordatorio.
- 3. Los ocasionales,** son los que se preparan con anticipación.

Por ejemplo, una reunión.

### 2.1.2.1. LOS RECORDATORIOS

Los recordatorios son controles de consulta previa a corto o largo plazo, que la secretaria prepara para que el jefe tenga listo en el momento que requiera. Cuando no se puede controlar el seguimiento de un asunto se puede utilizar los siguientes tipos:

a) **Recordatorio diario.** Es una hoja de papel que tiene la forma de una tarjeta, en la que se anotan todas las actividades a realizarse durante el día. Se llena a base de notas de la agenda y el calendario.

Su modelo es el siguiente:

Julio					Anotaciones
L	M	M	J	V	
1	2	3	4	5	0 9
6	7	8	9	10	10
11	12	13	14		11
					17
Sr. Carlos					
Semana 3 día					
Viernes.					

**b) Agenda diaria.** Consiste en una hoja con divisiones horarias que se utiliza por día. En ella se anotará las visitas y compromisos del jefe y tareas a realizar por la secretaria.

El formato es el siguiente:

Lunes	Octubre
	Semana 42
8 _____	_____
9 _____	
10 _____	
11 _____	_____
15 _____	
18 _____	_____

**c) Calendario mensual.** Se utiliza cuando se trata de actividades a largo plazo tales como viajes, congresos, etc., permite detallar todas las actividades que se va a realizar durante un mes.

**Está compuesta de hojas a tamaño folio, en el cual se aprecia el mes dividido en cuatro semanas.**



### **2.1.2.2. ORGANIZACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA**

La organización de la correspondencia, es una de las actividades más sobresalientes que realiza una secretaria, especialmente la que recibe y envía al jefe o directivos que requieren de una especial atención.

La correspondencia se clasifica en:

**Interna.** "Es la que se origina en el propio domicilio social de la empresa".<sup>11</sup>

**Externa.** "Es la generada por la empresa o la que va dirigida a ella".<sup>12</sup>

### **2.1.3. ORGANIZACION DE LA CORRESPONDENCIA DE ENTRADA**

Para organizarse de una manera rápida, primero se registra toda la correspondencia de entrada, se la clasifica de acuerdo al tipo de carácter confidencial, y según los errores en la emisión del destinatario.

Posteriormente, la secretaria podrá abrir la correspondencia que le es permitida y la confidencial, deberá entregarla a su jefe y sólo hará constar la fecha de entrada.

---

11. GISPERT, Carlos, Enciclopedia de la Secretaria. Grupo Océano S.A. V1 Pag. 92

12. GISPERT, Carlos, Enciclopedia de la Secretaria. Grupo Océano S.A. V1 Pag. 92

La correspondencia abierta debe leerla y verificar todo lo que consta en la carta, caso contrario anotará lo que no consta.

Si la carta es particular, se verifica nombres completos y apellidos, dirección y se anota la dirección del remitente.

Toda correspondencia antes de ser entregada debe tener la fecha de recibida, el sello en un lugar visible. A diario le pueden llegar paquetes, telegramas y cartas por mensajería que la secretaria dará preferencia, porque corresponde al correo interno.

#### **2.1.4. ORGANIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE RÉGIMEN INTERNO**

La secretaria debe brindar una especial atención a la organización de las comunicaciones de régimen interno, para mantener en funcionamiento la oficina y ayudar al entendimiento de todo el personal.

La manera más usual de realizarlo es por escrito, por teléfono, intercomunicador o cara a cara. Si lo hace por escrito debe prestar mucha

atención en la estructuración del documento porque será revisado por su jefe, quien dará el visto bueno a la redacción.

El procedimiento escrito, ofrece ventajas en la organización de la comunicación:

- Se obtiene un documento para el archivo y posibles consultas.
- Sirve de constancia, que ha sido enviada al interesado.

Las comunicaciones internas se dan entre dos personas que están al mismo nivel en el organigrama de la empresa.

Las comunicaciones internas pueden ser:

**Comunicación Horizontal.** Se realizan entre dos personas que ocupan un mismo nivel.

Por ejemplo: Una comunicación entre el Decano de la Facultad de Lenguas y Decano de la Facultad de Minas.

**Comunicación Vertical.** Se efectúa entre dos personas que ocupan cargo de diferente rango. Puede ser de dos tipos según la dirección que emita:

**Ascendente.** Comunicación que va dirigida de un cargo inferior a un cargo superior.

Ejemplo: Una comunicación de un subordinado a un jefe.

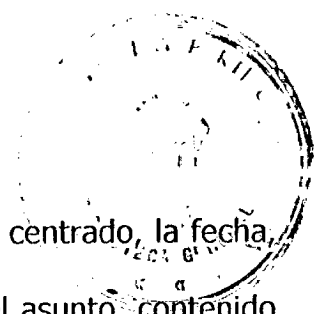
**Descendente.** Va dirigida de un cargo superior a un inferior.

Ejemplo: Un oficio de un decano al presidente de curso.

#### **2.1.5. CLASES DE COMUNICACIONES INTERNAS**

Las comunicaciones más importantes son: memorándum, nota o inter-office, comunicado interno, memorias, boletines, informe interno, convocatorias y actas.

**Los memorando.** Este tipo de comunicación se realiza a nivel interno de la institución, cuyo contenido es corto y breve. En su estructura debe



constar el nombre de la institución, la palabra memorándum centrado, la fecha, el nombre a la persona que se envía, a la que va dirigido; el asunto, contenido y firma.

Ejemplo:

LIBRERÍA SAN MIGUEL MEMORANDUM	
	Fecha: 28-01-15
A:	Angel Suárez
DE:	Rómel Samaniego
ASUNTO:	pago de colección L.N.S.
Con el propósito de estar al día, en el balance de ingreso de ventas se le recuerda que no ha cancelado el pedido N°3 del mes anterior.	
	Rómel Samaniego

**La nota o inter-office.** Es una comunicación sencilla que sirve para transmitir una información rápida.

A pesar de ello, tiene elementos que no se pueden omitir por ningún motivo:

- Datos del destinatario
- Datos del remitente
- Texto
- Fecha y hora
- Se puede dejar en la parte de abajo un espacio y la palabra "recibí" para que firme el destinatario al recibir la nota.

Ejemplo:

<b>A:</b> Sr. López, Jefe del departamento de Contabilidad	
<b>DE:</b> Sánchez, Jefe de personal	
Favor dar el trámite correspondiente cheque N° 002, del mes de octubre del presente año, perteneciente al señor Bravo.	
Loja, octubre 5 de 1998	
<b>Hora:</b> 10:30	Carlos Sánchez
<b>Recibí:</b>	

**Comunicado interno.** Se utiliza en empresas grandes, para transmitir información que proviene de altos rangos. El comunicado puede ser dirigido a una persona en particular o a todos los empleados. La estructura es la siguiente:

- En la parte superior izquierda consta el nombre de la entidad, seguida de las siglas S.I, que significa servicio interno.
- Debajo el nombre de la sesión social, se escribe el de la persona o departamento que emite el mensaje.
- A quien va dirigido
- A la derecha va la fecha
- Texto
- Firma del representante

Ejemplo:

COMPUTER – S.I  
Departamento de gerencia  
Loja, Octubre 5 de 1998.  
Sr. Carlos Maldonado  
Departamento de subdirección.

Por su excelente desempeño y méritos obtenidos en su cargo, le comunico que usted será ascendido al cargo de subdirector de este organismo.

**Las memorias.** "Sirven para informar sobre los resultados que la sociedad ha obtenido en el ejercicio"<sup>13</sup>, y se adjuntan los estados financieros.

**Los boletines.** "Son publicaciones que se hacen rotar dentro de un organismo o empresas grandes para informar al personal de los diferentes asuntos. Estos pueden ser sobre: marcha de la empresa, asuntos personales"<sup>14</sup>.

**Informe interno.** Se utiliza para enviar un informe al superior sobre las actividades que realiza diariamente un empleado que está fuera de la empresa:

Ejemplo: Un profesor en bellas artes, sale de su lugar de trabajo a otra ciudad a dictar un curso. Para justificar su inasistencia la secretaria elabora las actividades que él está realizando.

**La convocatoria.** Es un documento en el cual se convoca a varias personas o integrantes de un organismo a una reunión.

**Los actos.** Es un escrito en el que se deja constancia sobre lo sucedido, tratado o acordado en una junta o reunión.

---

13. GISPERT, Carlos, Enciclopedia de la Secretaría. Grupo Océano S.A. V1 Pag. 102

14. GISPERT, Carlos, Enciclopedia de la Secretaría. Grupo Océano S.A. V1 Pag. 102



## **2.2 CARACTERÍSTICAS DEL SONIDO.**

En cuanto a las características del sonido al utilizar el teléfono, es conveniente tener en cuenta los siguientes aspectos: que el micrófono esté a unos treinta milímetros de distancia de los labios; marcar los números con delicadeza; colgar el teléfono con suavidad, con el fin de no producir un ruido desagradable al otro lado.

Por otra parte, la secretaria debe tener en su escritorio todos los materiales necesarios para tomar nota al momento de contestar el teléfono para no interrumpir la comunicación al tener que levantarse en busca de cualesquiera de ellos, porque daría la impresión de una desorganización y poco interés en el cargo o función que desempeña.

### **2.2.1 LA VOZ.**

Al comunicarnos hay que poner cuidado del tono de voz que se emplea, puesto que si tomamos el teléfono en forma desagradable y cambiamos la voz, volveríamos una comunicación insoportable, apática y no entendible. Aparentando con nuestro esfuerzo ser simpático, pero al contrario resulta una

comunicación descortés, autoritaria, como dando órdenes para cortar la comunicación.

Por tanto, si cambia el tono de voz, será para mejorar tomando en cuenta las siguientes condiciones al hablar por teléfono:

- normalidad
- naturalidad
- claridad

- **Una Voz normal.** "No se necesita, para nada, proceder a la menor alteración en la construcción gramatical de las frases ni en su pronunciación".<sup>15</sup>

Al hablar por teléfono se debe hacerlo igual que con las amistades; pero siempre cuidando el tono franco, como el vocabulario y lenguaje a utilizar.

- **Una voz natural.** Si acepta atender una llamada, no hay necesidad de alterar la voz frente al receptor, ya que esa persona ocupa el mismo nivel de prioridad que la de nuestras amistades o quizá más importante debido a la distancia y urgencia comunicativa.

---

15. MAC MILLER, Elizabeth, Curso completo de la Secretaria Moderna. T.1. Pag. 68

Es conveniente que la secretaria grave su voz, para que descubra sus errores y a la vez proceda a cambiarla, haciéndola más amable o menos pertinente.

- **Una voz clara.** Para tener una voz clara, se debe hablar en un tono pausado sin prisa y además controlar sus nervios.

### **2.3 CORTESÍA AL HABLAR POR TELÉFONO**

Es una de las normas más importantes que la secretaria debe tomar en cuenta al hablar por teléfono: no hacer esperar en la línea al comunicante, lo cual es muy notorio en la profesión de muchas secretarias que optan por hacer otra actividad en vez de atender a quien espera en la línea, o peor colgar el teléfono, demostrando con ello una falta de respeto y consideración frente a quien requiere de su servicio.

Aunque a la secretaria le parezca muy simple contestar las llamadas telefónicas, debe hacerlo porque puede ser una llamada de vital importancia para la empresa que de ello depende el éxito o fracaso.

### **2.3.1 NORMAS AL HABLAR POR TELÉFONO**

Las normas a considerar son las siguientes:

- 1. Cortesía en el trato.** Aunque a la persona con quien se trató no la conozcamos le manifestaremos cortésmente, ser útiles en algo o poder servirla en lo que esté a nuestro alcance.
  
- 2. Comprensión y tacto para tratar los temas.** Tratar de escuchar y analizar el tema, para luego darle solución, ya sea personalmente, o con la ayuda de alguien que sepa del asunto.
  
- 3. Claridad para entender dudas y confusiones.** En cualquier comunicación, sea ésta oral o escrita hay que ser claros y concretos en las expresiones o pedido, para no dar lugar a sobreentendidos o dudas.
  
- 4. Brevedad para acortar la llamada.** "Hay que ser breves en las conversaciones telefónicas sin dejar de dar el servicio solicitado"<sup>16</sup>, sin pasar por alto que otra persona esté esperando el turno para solicitar el servicio.

---

16. ZAPATA, Imelda, Manual de la Secretaria eficiente, T. 1. Pag. 36

**5. Decisión para elegir la respuesta correcta.** Es tener decisión al dar una respuesta, pero siempre con previo conocimiento sobre el asunto o tema a tratarse.

### **2.3.2 USO CORRECTO DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS**

Para un uso correcto de las llamadas telefónicas se debe tener presente las normas de cortesía, que ayudarán a demostrar una persona amable y educada.

Cuando necesitemos marcar algún número, hay que verificarlo con anterioridad, para evitar gastos inútiles a la empresa o pérdida de tiempo.

Al establecer la comunicación, escuchará: ¿Diga?, ¿Sí? ¿Haló? ¿Hola?, inmediatamente debe continuar el diálogo, solicitando a la persona con quien se desea hablar, indicando su nombre y cargo que desempeña.

#### **¿Cómo contestar el teléfono?**

Al escuchar el timbre del telefónico, se debe contestar de inmediato para no hacer esperar a la otra persona en la línea, porque el usuario pierde la

paciencia y cuelga el teléfono, dejando a la secretaria con la duda si esa llamada fue de interés para su empresa o quizá para ella.

Lo correcto al contestar el teléfono es: saludar e identificarse con el departamento o empresa en que trabaja, y a la vez preguntar con quien habla o con quien tiene el gusto; nunca contestar con sí, haló o diga. Para no dar la impresión de una persona autoritaria y cortante.

Cuando se trata de nombres extranjeros, sucede el caso que no entendemos su nombre al tomar nota. Es importante preguntar: ¿Cómo se escribe? ¿Me deletrea por favor?. Si no logramos entender con estas interrogantes se debe insistir que le deletree palabra por palabra, con el fin de evitar mensajes confusos.

En caso de llamadas equivocadas, se da cuenta de inmediato por la forma de identificación de la razón social de la empresa. En este tipo de equivocación no debe colgar el teléfono sino pedir disculpas, porque es molesto que a pesar de equivocarse se cuelgue de inmediato el teléfono. Pensemos que nos puede suceder lo mismo y no me gustaría que nos lo hagan.

## **2.4 LAS VISITAS**

En toda oficina sea grande o pequeña, acuden diferente clase de visitantes con diversos fines o motivos, por lo tanto la secretaria atenderá con amabilidad y corrección, sirviendo como punto de enlace entre la visita y el jefe.

### **2.4.1 CLASES DE VISITAS Y TRATAMIENTO AL VISITANTE**

**1. Visita puntual.** Es cuando el visitante ha concertado una cita con anterioridad para ser atendido en un día y hora fija.

La secretaria ante esta visita, recordará con anterioridad al jefe sobre dicha cita y cuando arribe el visitante, se limitará a presentarlo antes que le confirme si puede o no atenderlo de inmediato.

**2. Visita inesperada.** Sucede cuando una persona llega de improviso a una oficina sin haber reservado su cita para ser atendido.

“En este caso se deben mantener con el visitante una postura atenta y cordial, pero al mismo tiempo debe servir de parapeto para defender los movimientos

del superior"<sup>17</sup>. Cuando el jefe no puede atender, la secretaria debe buscar excusas para no acumularle de actividades que no estuvieran previstas en su agenda para así evitar el congestionamiento de trabajo.

**3. Visita concertada.** La secretaria siempre debe concertar una entrevista, con previo consentimiento de su superior y con cita previa, caso contrario no podrá hacer pasar al visitante por más interesante que sea.

La secretaria se mostrará atenta con todo el mundo que llegue a su oficina. Si el visitante no puede concertar su entrevista de acuerdo a su agenda y el consentimiento del jefe, deberá hacerlo sentir bien al visitante con estas palabras: "Le va bien Srta., Sr., tiene la visita para tal día", o puedo tomar nota de un número telefónico para llamarle y concertar su cita. Se manifestará en esta forma la secretaria para darle la esperanza y no resulte su visita frustrada por no ser atendido.

**4. Visita personal.** Se da cuando la persona es muy allegada, como la esposa del jefe.

---

17. GISPERT, Carlos, Enciclopedia de la Secretarìa. T.1. Pag. 118



En este caso, la secretaria debe ser muy discreta. Su papel será saludar y avisar a su jefe sobre la llegada y acompañarle hasta el despacho y luego retirarse.

**5. Cancelación de una visita sin aviso.** Sucede cuando de improvisto se ha tenido que realizar otra actividad en vez de atender a la cita que estuvo prevista.

El tratamiento que se debe dar al visitante, es exponerle los motivos por la suspensión de su cita, a fin de evitar molestias que le pueden ocasionar al visitante al no ser atendido.

**6. Visita de un amigo del jefe.** Es cuando a su oficina ha llegado un amigo personal del jefe que cada vez se reúne para tratar temas familiares. En esta situación, la secretaria puede levantarse, saludar y preguntarle, ¿viene a ver al director? ¿Quiere que le avise algo en concreto?, y si manifiesta que él ya sabe de que se trata. La secretaria debe avisar a su superior sobre su llegada y si él le permite lo dejará pasar.

#### **2.4.2 ¿CÓMO PROCEDER ANTE UNA LLAMADA DEL VISITANTE?**

Ante esta llamada la secretaria deberá preguntar a la persona que llama si es posible que deje el mensaje. De ser así puede escribir a máquina el mensaje y hacer constar el nombre, fecha, hora y pasarle a la persona indicada.

Si el mensaje es de urgencia, debe pedir disculpas tanto a su jefe como a la persona que va a atender e indicarle que tiene una llamada urgente.

#### **2.4.3 NORMAS ESENCIALES PARA UN BUEN TRATO Y SERVICIO AL PÚBLICO.**

En toda institución sea pública o privada, todo individuo que presta sus servicios en dicho organismo, debe tener en mente y poner en práctica las reglas de cortesía y urbanidad, para mantener buenas relaciones humanas y públicas ante la sociedad que sugiere de sus servicios.

Las normas a considerarse son:

**a) Presencia**

- Tomar en cuenta la presentación, comportamiento, dedicación y estabilidad en el trabajo.

**b) Cortesía**

- Emplear buenos modales y cortesía en el recibimiento y despedida del visitante. Demostrando con ello el verdadero interés por su problema.

**c) Ecuanimidad**

- Poseer paciencia y tolerancia para evitar discusiones.
- Conservar el espíritu de compañerismo, cordialidad y humor en el trabajo.
- No dejar que sus problemas personales afecten el trato con el público.

**d) Lenguaje**

- Utilizar un lenguaje claro y sencillo.
- Hablar en un tono moderado que refleje consideración y respeto.

**e) Veracidad**

- La información debe ser real y concreta.
- Al no tener conocimiento claro para dar una respuesta se debe consultar con una persona que conozca del tema.

**f) Conocimiento del problema**

- Estar informado de las funciones de la oficina y la coordinación que tiene con otras dependencias, así como las obligaciones a su cargo.
- Saber qué partes debe contener un documento para ser tramitado de acuerdo al asunto.
- Guiar correctamente al usuario a la dependencia que debe dirigirse para gestionar sus trámites.

**g) Agilización del trámite.**

- Ayudar al usuario en la presentación de documentos de acuerdo al asunto, para evitar que sean devueltos por falta de algún requisito.
- Dar trámite a todo documento con brevedad del caso.

- Emplear medidas de seguridad en el trámite de información para evitar pérdidas o filtración de documentos por parte de otra persona.

**h) Arreglo de la oficina.**

- La oficina por ser un lugar funcional, merece de un orden, pulcritud y sencillez en su aspecto físico, para dar una buena impresión de un ambiente acogedor y cálido.

**i) Sentido de responsabilidad**

- Poner el verdadero interés en toda actividad bajo su responsabilidad.

#### **2.4.4 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS QUE LA SECRETARIA DEBE CULTIVAR**

**Aspectos positivos:**

- Percatarse que todo esté listo, antes que el jefe le haga una observación de algo incorrecto.
- Poner atención al tomar un dictado, para no tener que repetir dos veces.

- La secretaria debe ser la primera en llegar y la última en salir de la oficina.
- Use una agenda que ayudará a recordar las actividades que el jefe tiene que realizar, nunca confiar en la memoria.
- "Revise los diarios y marque las noticias o anuncios de interés para su oficina"<sup>18</sup>
- Realizar la organización y trámite de documentos en las primeras horas de la jornada, para evitar confusiones o tardanza en el despacho.
- Mantener ordenados todos los documentos para dar una información rápida y eficaz.
- Aprovechar el tiempo libre con lecturas que ayuden a la formación profesional.
- Cada fin de año, deseche documento que no sea de mucha importancia; pero con previa autorización del jefe.

### **Aspectos negativos a evitar:**

- Al tomar un dictado de su jefe, no olvide llevar todos los instrumentos necesarios.
- No salir a la hora de costumbre, si tiene pendientes trabajos urgentes que terminar.
- El desorden en el arreglo personal y en el trabajo dan una imagen negativa.
- "Al llamar urgentemente a una persona demuestre su educación".<sup>19</sup>
- No dejar toda la documentación para despachar a última hora, más bien tramítela apenas llegue.
- No faltar al trabajo por situaciones que aparenten enfermedad.
- Cerciorarse que haya material de oficina y no espere que se termine para solicitarlo.

---

19. GONZALEZ, Amanda, Hágase Secretaria Usted Mismo. T. 1. Pág. 221

- No escuchar música en un tono elevado, porque perturbaría su lugar de trabajo, así como el de sus compañeros de al lado.
  
- No comer en hora de oficina, para eso hay un receso que puede aprovechar.

## **2.5 PLANO PSICOLÓGICO.**

La secretaria responsable de sus actos, se actualiza y capacita día a día, buscando en todo la calidad y satisfacción personal, por realizar un trabajo de excelencia.

Por consiguiente para que la secretaria desarrolle su plano psicológico, tomará en cuenta lo siguiente:

- a) Estudiar.** A través del estudio desarrollará sus facultades, que le ayuden a relacionarse con los demás, y asumir responsabilidades superiores que tiendan a mejorar su aspecto económico y forma de vida.
  
- b) Leer.** Mediante la lectura adquiere una cultura más amplia y humana, que abre nuevos caminos hacia la realización personal.



c) **Observar.** La observación permite analizar y decidir por algo mejor.

d) **La individualidad.** Es aceptarse tal como es; descubrir sus propios valores que posee y reconocer sus defectos. No tratar de criticar o imitar a otra persona, porque cada ser humano es un mundo diferente. Si imitamos a otro personaje llegaríamos a la despersonalización, dejándonos llevar por impulsos ajenos a nuestra voluntad, y a su vez adaptarnos a su modo de ser.

e) **El respeto.** Valorar a una persona por lo que es y no por lo que tiene. Todo ser humano por más sencillo que nos parezca, posee tantas cualidades que podrían comunicarnos muchas enseñanzas sobre la vida y sobre el mundo. Mientras si nos fijamos en lo material nos proporcionará comodidad y bienestar; pero en el fondo quizá esa persona no tiene nada que nos pueda ayudar en lo espiritual.

f) **¿Saber ser feliz?** "La tristeza y el hastío son males fundamentales de la época, sobra el ruido y falta alegría"<sup>20</sup>

Para ser feliz, se necesita quitar de nuestra mente el pesimismo y desconfianza, porque todo lo que nos sucede no es culpa de cual o tal persona, sino que son

---

20. FORERO, DE GONZALEZ, Elena y SICARD, Sofía. Técnicas de oficina. Pág. 155.

choques externos que recibimos frente a las diferentes situaciones y que producen una reacción en nosotros.

Pasos que nos ayudarán a ser felices y a hacer felices a los demás:

**Ser objetivo.** "Es darles a las cosas el valor que tienen, pero no más"<sup>21</sup>. Es decir reconocer de que cada cosa significa y no amargarse la vida por algo que nos sucede o se nos destruye.

**Moderar la lengua.** Antes de opinar debemos controlar y analizar lo que expresamos, para evitar disgustos o calumnias que nos traen increíbles pesares, mintiendo para disculparnos ante otra persona por lo ofendido.

**Vivir en actitud amistosa.** Agradecer por cualquier favor o bien que le haga otra persona no cuesta nada, más bien ayudará a ganarse el aprecio de quienes lo traten. La amistad se la puede ofrecer, proyectar y multiplicar. Pero sin caer en el servilismo o torpeza en la forma de manifestarnos.

Ser feliz es un hábito, puesto que no solamente se encerrará en su propio yo, sino ampliar su zona de interés que ayude a cambiar de rutina cuando esté cansada de una actividad.

---

21. FORERO, DE GONZALEZ, Elena y SICARD, Sofía. Técnicas de oficina. Pág. 155.

Tener amor al trabajo, es hacerlo a conciencia y hacer por cumplir o por la paga.

**Interesarse por los demás.** Cuando realizamos una actividad o un trabajo, siempre debemos hacerlo pensando por el adelanto de uno mismo y por los demás, para encontrar un significado aunque sea en las cosas más pequeñas o simples; por más pequeño que sea el bien que recibamos de otra persona lo debemos agradecer desde el fondo del corazón y no mecánicamente, porque la frialdad no tiene semilla de producción.

## **2.7 PLANO SOCIAL.**

Todo individuo presente que quiere sobresalir, necesita relacionarse con los demás, para desarrollar sus cualidades que le permitan convivir en armonía y satisfacer sus necesidades.

Para el mejor desarrollo e integración ante la sociedad debe poner en práctica los siguientes aspectos:

a) **Las buenas maneras.** "Es el arte de ser amable, y abarca desde la manera de vestir, caminar, hasta el gesto con que se tiende la mano para un saludo cordial"<sup>22</sup>

b) **La cortesía.** Es la delicadeza al actuar frente a otra persona, sin llegar a herir o lastimar sus sentimientos.

c) **Responsabilidad del don de palabra.** Todo individuo que quiere sobresalir y ser algo en la vida debe ser responsable de sus acciones y expresiones, utilizando un vocabulario amplio y agradable que le facilite expresarse con claridad y demostrar su forma de ser.

Si asumimos la responsabilidad de nuestras expresiones, aprenderemos a escuchar y callar cuando es necesario o preciso hacerlo.

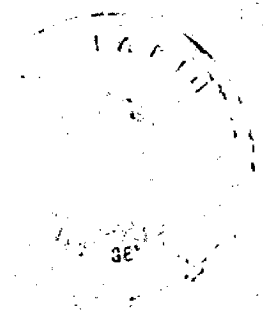
Cuando se trate de opinar, debemos expresar lo que sepamos, sin inventar o divulgar el hecho con una expresión grotesca o un chiste soez, que desmejoraría nuestra personalidad.

d) **El humor.** Es uno de los aspectos indispensables que todo ser humano debe poseer para crear un ambiente agradable y acogedor donde quiera que se

---

21. FORERO, DE GONZALEZ, Elena y SICARD, Sofía. Técnicas de oficina. Pág. 157.

encuentre, caso contrario se volvería una persona insoportable, apática que no le gusta compartir sus ideas y sentimientos.



# CAPÍTULO III

## **CAPÍTULO III**

### **3. ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EN EL I. MUNICIPIO DE LOJA Y SUBCOMISIÓN ECUATORIANA PREDESUR.**

#### **3.1. Relaciones interpersonales**

3.1.1. Lenguaje oral

3.1.2. Lenguaje corporal

3.1.3. Saber oír

#### **3.2. Cuidados del aspecto personal**

#### **3.3. Relaciones sociales**

3.3.1. Relación con el jefe

3.3.2. Relaciones con los compañeros de trabajo

#### **3.4. Responsabilidades**

#### **3.5. La conversación**

3.5.1. En la oficina

3.5.2. En la casa

#### **3.6. La imagen**

3.6.1. Valores humanos

3.6.2. El compromiso

#### **3.7. Comprobación de hipótesis**

### **3. ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EN EL I. MUNICIPIO DE LOJA Y SUBCOMISIÓN ECUATORIANA- PREDESUR.**

#### **3.1. RELACIONES INTERPERSONALES**

El hombre es un ser social que vive en función de los demás, en una constante interacción. En nuestros días no podemos concebir al hombre como un ente aislado en el tiempo y en el espacio. Forma parte de un grupo social, se incluye en él de acuerdo al grado de su participación y de sus cualidades.

La vida diaria, la aventura de vivir en el mundo actual, nos enseña que el individuo no existe sino en función de sus relaciones; nadie es capaz de vivir solo, sin comunicarse, sin agruparse para enfrentar los problemas. Cualquier acto que realicemos, dentro de la familia, en el trabajo, en la calle, tiene necesariamente repercusiones sobre las personas que nos rodean.

La vida personal que se extiende desde la infancia a la ancianidad enfrenta problemas propios de cada etapa, sobre todo por las vinculaciones con otras personas. La vida se transforma al ritmo diario, al compás de las necesidades que nos impone la civilización.



La vida, pues, se renueva, se diversifica constantemente, hace que las relaciones jerárquicas también evolucionen; ya no es posible obedecer, simplemente, sin entender ni ejecutar, sin decir nada de lo que se piensa.

Somos seres pensantes y por lo tanto, en cada circunstancia, dejemos nuestro punto de vista, nuestra opinión, tal vez una acción.<sup>23</sup>

### **3.1.1. LENGUAJE ORAL**

Los sonidos de una lengua están organizados de tal manera que el momento de hablar es posible comprender el significado de aquello que se dice. Y esto gracias a su constante evolución para producir cada vez mejor unidades dotadas de sonido y significado. Lo bueno es que a lo largo de la historia, el hombre ha logrado ordenar las palabras para transmitir los mensajes gracias al aspecto creador de cada hablante que dentro de un marco finito de oraciones básicas ha podido llegar a expresar y comprender una cantidad infinita de enunciados. Y como todo acto humano necesita de un estudio atento, riguroso y sistemático la lengua hablada y escrita no ha sido ajena a

esta sujeción de análisis y estudio. Bien sabemos, por lo tanto, que las palabras tienen variantes tales como el número y el género de los sustantivos, personas y tiempos de los verbos, es decir, los accidentes de las palabras, cuyo campo de estudio le compete la morfología; y la forma en que se producen las diferentes unidades significativas a través de las múltiples combinaciones que de las palabras se puede hacer, le concierne a la sintaxis.

Es posible tener muy buenas ideas para contribuir al perfeccionamiento de una organización, pero de nada sirven si no pueden expresarse con claridad y eficacia. Para hablar bien hay que dominar el idioma, tener una buena dicción y contar con la confianza necesaria para decir lo preciso en el momento adecuado. Las personas tímidas o con escasa experiencia de hablar en público pueden seguir cursos de oratoria y expresión oral.

Desde siempre existió la comunicación humana. Los contactos múltiples resultan así obligatorios, porque no hay modo de evitarlo aun deseándolo. Nos encontramos con las gentes en las calles, tiendas, bancos, salas de espectáculos, hospitales, escuelas etc..

Nuestra vida está tejida de una red de relaciones que dominamos con dificultad.

### **3.1.2. LENGUAJE CORPORAL**

Las señales que se utilizan para comunicarse sin palabras conforman el denominado **lenguaje corporal**. Mediante la postura y los gestos comunicamos constantemente una serie de actitudes y emociones, entre ellas, el orgullo, el enfado, la hostilidad, el miedo, la confianza en uno mismo (o la inseguridad) y el hecho de estar a la defensiva.

Una persona nerviosa puede parecer poco segura acerca de sus aptitudes y conocimientos. Hay que tener en cuenta lo más posible el aspecto personal, sin caer, por supuesto, en la afectación. Para comunicar una actitud de confianza y seguridad, es aconsejable mirar a los ojos del interlocutor. Una sonrisa o un leve gesto con la cabeza le confirmará que estamos de acuerdo con él o que comprendemos lo que nos dice. Resulta útil analizar algunos gestos y matices que componen nuestra comunicación no verbal, tratando de determinar el mensaje que comunican. Con frecuencia contraemos malos

hábitos en la conversación y en los gestos que utilizamos para subrayar nuestras palabras. Con un poco de atención, no resulta difícil corregirlos.

### **3.1.2.1. SABER OIR**

Se dice que se oye el 20% de lo que nos dicen y que escuchamos el 10% de lo que oímos. Para controlar todos los aspectos de su trabajo y realizar muchas de sus tareas, una secretaria debe estar preparada para oír y entender mucho más que una persona media. El primer paso para lograrlo consiste en aprender a oír activamente. Hay que eliminar de la mente todos los pensamientos intrusos y concentrarse únicamente en lo que nos están diciendo.

En algunos casos resulta útil tomar notas y en general no es conveniente interrumpir al interlocutor hasta que no haya expuesto completamente sus ideas. El mensaje recibido debe analizarse en su totalidad, y no mientras se está recibiendo. Si no nos tomamos el tiempo necesario para oír con atención, es posible que tengamos que hacer las cosas más de una vez. A veces, las personas no expresan sus ideas con la claridad suficiente para actuar en consecuencia. Pero si hemos tomado notas, podremos hacer las preguntas pertinentes con el fin de aclarar las instrucciones. Es preciso tener en cuenta que pocas cosas molestan más a un ejecutivo muy ocupado que una secretaria

que está constantemente regresando a su despacho para hacerle toda clase de preguntas, sobre todo cuando las instrucciones dadas han sido claras y precisas.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> GRIJALBO, Manual de la secretaria moderna, T. 1 Pág. 35.

### CUADRO N° 1

#### DENTRO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES, ¿CUÁL ES O CUÁLES SON LAS MÁS IMPORTANTES Y POR QUÉ?

	<b>F</b>	<b>%</b>
▪ Lenguaje oral	55	73.33
▪ Lenguaje corporal	15	20.00
▪ Saber oír	4	5.33
▪ No contesta	1	1.33
	<b>75</b>	<b>100</b>

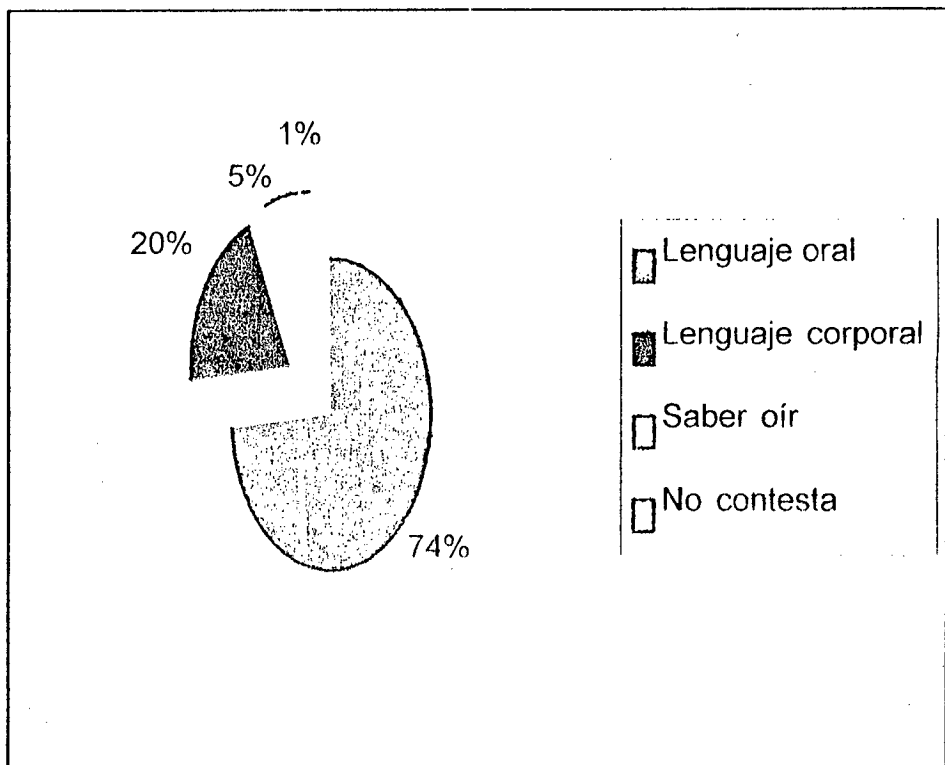
**FUENTE :** Investigación de campo.

**ELABORACION :** La autora.

El presente cuadro nos indica que las relaciones interpersonales que son más importantes para las secretarias encuestadas tenemos: el 73.33% opinan el lenguaje oral, porque permite comunicar las ideas, sentimientos hacia los demás; el 20% manifiestan al lenguaje corporal; el 5.33% opinan el saber oír y el 1.33% no contesta.

### GRÁFICO N° 1

**DENTRO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES, ¿CUÁL ES O  
CUALES SON LAS MÁS IMPORTANTES Y PORQUÉ?**



**CUADRO N°2**  
**EN LO REFERENTE AL LENGUAJE ORAL O ESCRITO USTED UTILIZA UN**  
**VOCABULARIO:**

	<b>F</b>	<b>%</b>
▪ Rebuscado	20	26.7
▪ Claro	38	50.6
▪ Preciso	17	22.7
	<b>75</b>	<b>100</b>

**FUENTE** : Investigación de campo.

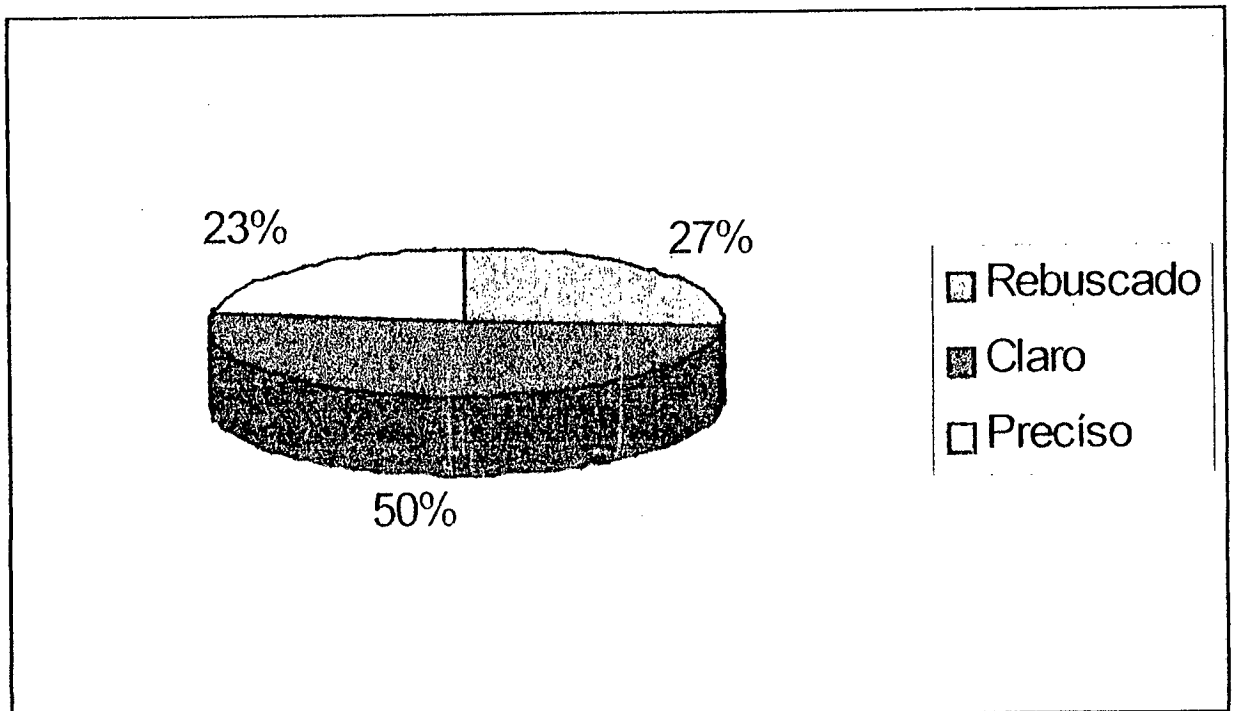
**ELABORACION** : La autora.

Como se puede apreciar en el cuadro, que el 50.6% contesta que la utilización del vocabulario es claro, porque se da a entender con facilidad lo que se quiere expresar e indicar; el 26.7% contesta que utilizan un vocabulario rebuscado y el 22.7% utilizan un vocabulario preciso.



## GRÁFICO N° 2

EN LO REFERENTE AL LENGUAJE ORAL O ESCRITO USTED UTILIZA UN VOCABULARIO:



### **3.2. CUIDADOS DEL ASPECTO PERSONAL**

Para la secretaria es esencial mantener una buena presencia. No se olvide que la imagen que ofrece es lo primero que los demás ven de ella, mucho antes que comprobar su profesionalidad.

Por su tipo de trabajo, la secretaria está permanentemente en contacto con otras personas; debe tratar con clientes, asistir a reuniones y juntas, o acompañar a su jefe en viajes de negocios; por eso debe tener siempre un aspecto agradable e impecable.

La imagen, por tanto, no se puede descuidar en ningún momento, ya que tener un aspecto impecable incide, inevitablemente, en la competencia que se le atribuye. Pero atención: el aspecto cuidado no quiere decir que para ser secretaria se deba ser más o menos atractiva físicamente, sino que esa persona sabe adaptar su estilo personal a las actividades que deberá llevar a cabo en el ejercicio de su trabajo.

Con unos mínimos cuidados que dedique a su propia persona y a su aspecto exterior, su imagen será agradable, y sobre todo si atiende al público, se respirará orden y limpieza a su alrededor. Para la creación de esta imagen

personal tiene gran importancia las reglas higiénicas normales, que en una secretaria por razones de convivencia con otras personas deben ser seguidas con mayor escrupulosidad: el baño o la ducha diarios, las uñas bien cuidadas, recortadas y limpias, el pelo bien arreglado, etc.

La buena presencia no sólo va ligada al físico, sino que también tiene mucho que ver con mantener un trato cortés y cordial y, sobre todo, con la inteligencia. En el aspecto externo, nos fijaremos principalmente en la presencia física, el vestuario y los modales.

### **LA PRESENCIA FÍSICA.**

Se espera de la secretaria que cuide su aspecto par que su presencia sea lo más agradable posible. Debe recordar que un buen aspecto físico está estrechamente vinculado a una buena salud.

La característica fundamental de su atuendo personal tiene que ser la discreción(tanto en el maquillaje como en el peinado, los perfumes o la forma de vestirse).

El maquillaje ha de simular los defectos y realzar las cualidades, evitando todo exceso; ir maquillada sin que se note es lo más idóneo. Se acompañará de un peinado adecuado, acorde con la fisonomía propia, que favorezca y que sea discreto y natural.

El perfume debe ser también discreto, a la vez que suave y agradable. No debe ser demasiado dulzón ni penetrante: recuérdese que los perfumes se descomponen con facilidad y se mezclan con la transpiración, con lo cual acaban por provocar un efecto desagradable. Sería conveniente seguir el siguiente consejo de los expertos en cosméticos: se puede utilizar tanto desodorante como se quiera, pero cuidado con los perfumes, su uso inadecuado puede ser contraproducente.

Es importante, además, la perfecta higiene bucal, y el buen aliento es obligatorio. Por lo tanto, hay que controlar las comidas y evitar los condimentos fuertes.

## **EL VESTUARIO**

Se impone vestir con naturalidad y cierta elegancia. No hay una norma que exija el uso de un determinado tipo de ropa. Puede seguir la moda, vestirse como guste, aunque sin exageraciones ni estridencias. En cualquier caso, siempre son aconsejables las prendas cómodas, sencillas, de buena tela, pero no demasiado deportivas. Lo esencial es que cada pieza del vestuario coordine y encaje con todo el conjunto, tanto por su color como por la hechura y el estilo de corte.

También es obligado evitar las excentricidades de la moda: nada de faldas excesivamente cortas, ni escotes provocativos, ni colores demasiado llamativos. Además, es más discreto llevar los brazos siempre cubiertos, mejor si es con una chaqueta. Si hace mucho calor, puede ser de manga corta. Lo que no cabe en una secretaria son los vestidos de tipo playero, con tirantes y aspecto informal.

Además, debe cuidar que su ropa esté siempre en orden, limpia y planchada. Ha de intentar variar su vestuario, para evitar la monotomía. En definitiva, debe usar ropa de buen gusto, sin que sea necesariamente de firma y que proporcione una sensación de naturalidad y elegancia.

Los zapatos son una parte más del vestuario y siempre han de estar limpios: son inexcusables las manchas de barro o los rastros de polvo. Por otra parte, el calzado ha de coordinar estéticamente con el vestuario que se lleve.

Las medias, a su vez, son imprescindibles para mantener la obligada pulcritud en el vestir, independientemente de la temperatura exterior. En el cajón de la secretaria siempre debe haber algún par de medias de repuesto que permitan solventar cualquier percance imprevisto.

En los complementos también deben evitarse los excesos: la secretaria no debe ir recargada con anillos, pulseras, agujas o collares. Es más recomendable llevar pocas cosas, pero de buen gusto; en eso estriba en buena medida la elegancia.

Debe cuidar también sus accesorios de trabajo: cartera, agenda, elementos de escritura, etc.

## LOS MODALES

La manera de caminar, de sentarse, de cruzar las piernas, de sostener el teléfono, de escribir, de apoyar los codos en la mesa, de dirigirse a los demás, de utilizar unos u otros gestos deben ser objeto de especial atención, ya que, según cómo haga todo ello, será la imagen que los demás se formen de la persona. Por ejemplo, si toma notas en una hoja suelta de papel, quienes observan tal circunstancia pueden llegar a la conclusión de que no atribuye demasiada importancia a lo que anota. Deben cuidarse estos detalles, poniendo el máximo interés en conseguir naturalidad en todos estos movimientos.

El que al teléfono no la vean no justifica que la secretaria descuide las formas. Debe mantenerse erguida al hablar: si se inclina sobre la mesa de despacho, su voz decae. La voz es importante. De poco vale hablar bien si no se acompaña la facilidad de palabra con el timbre y el tono. Para ello se debe procurar que la voz sea agradable, con una dicción irreprochable y ajustada, no elevando el tono jamás. Los detalles íntimos son percibidos por el subconsciente del interlocutor y registrados como significativos.

La actitud más adecuada es la de estar relajada, modular las palabras clara y lentamente, sin ruidos no identificables; ha de concentrarse en lo que

están comunicando, porque la falta de atención al interlocutor se nota perfectamente y sienta muy mal. Tampoco debe tapar el aparato telefónico con la mano si ha de comunicar algo a una segunda persona, pues quien está al otro lado del hilo telefónico oye igualmente lo que dice y el efecto es entonces desastroso. Debe mostrar buen humor, pues es una manera de demostrar que se alegra de hablar con su interlocutor, y ha de interesarse por él con afabilidad, sin curiosidades improcedentes. Hay que evitar cuidadosamente incurrir en cualquier exageración y expresarse de manera inteligible y correcta, además de utilizar las palabras con propiedad.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> GISPERT, Carlos, Enciclopedia de la Secretaría, V. 1 Pag. 22



### CUADRO N° 3

#### ES NECESARIO TENER EN CUENTA LOS CUIDADOS DEL ASPECTO PERSONAL PARA DEMOSTRAR UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

	F	%
Sí	62	82.7
No	10	13.3
No contesta	3	4.0
	<b>75</b>	<b>100</b>

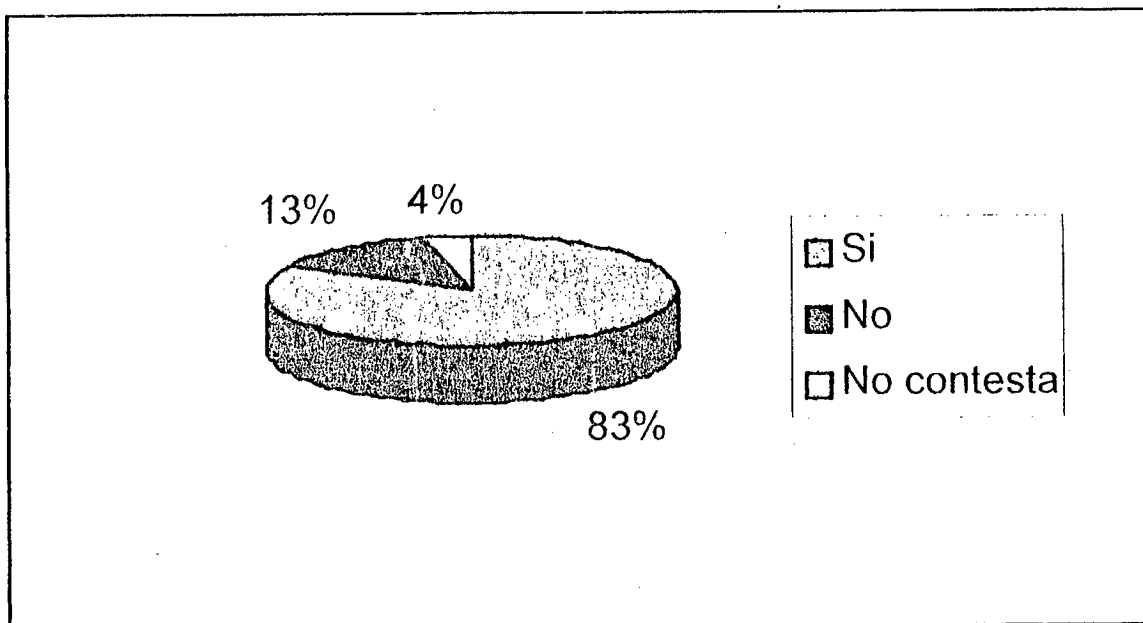
**FUENTE :** Investigación de Campo.

**ELABORACION :** La Autora.

De acuerdo a la información obtenida en las encuestas realizadas tenemos que el 82.7% de las secretarías encuestadas, que es necesario tener en cuenta el aspecto personal porque la imagen que ofrece es lo primero que ven en ellas en las distintas oficinas que trabajan; y el 13.3% contesta que no es importante la imagen sino el desempeño de las funciones; mientras que el 4% no contesta.

**GRÁFICO N° 3**

**ES NECESARIO TENER EN CUENTA LOS CUIDADOS DEL ASPECTO PERSONAL PARA DEMOSTRAR UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA.**



#### CUADRO N° 4

### LOS ASPECTOS DEL CUIDADO PERSONAL QUE CONSIDERE IMPORTANTE PARA UNA COMUNICACIÓN EFICIENTE EN EL ÁMBITO LABORAL Y ¿POR QUÉ?

	<b>F</b>	<b>%</b>
Presencia física	35	46.7
Vestuario	25	33.3
Los modales	15	20.0
	<b>75</b>	<b>100</b>

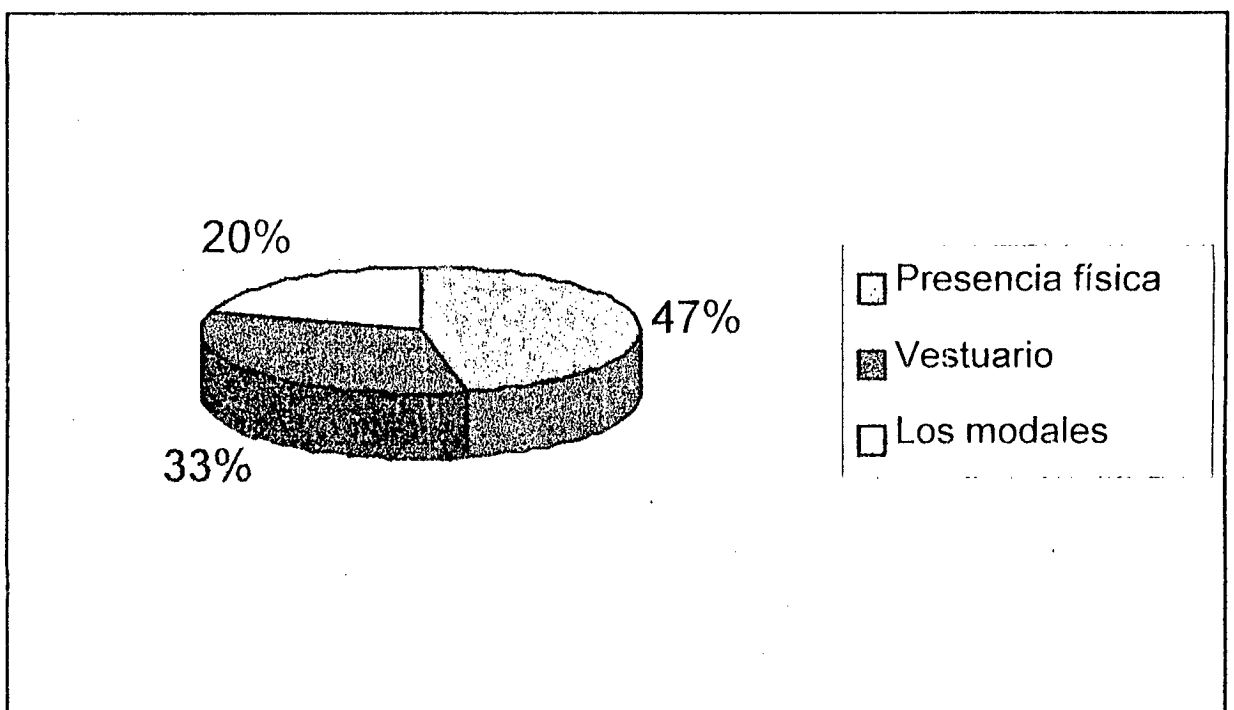
**FUENTE** : Investigación de campo.

**ELABORACIÓN:** La autora.

En el presente cuadro se tiene la opinión de las secretarías encuestadas, indicando el 46.7% que es importante la presencia física, porque demuestra interés hacia el trabajo y respeto a los demás; el 33% manifiestan que debe ser el vestuario, porque da buena presencia hacia la oficina y a la institución y el 20% sobre los modales, porque una persona refinada y educada invita a crear una comunicación eficaz.

#### GRÁFICO N° 4

**LOS ASPECTOS DEL CUIDADO PERSONAL QUE CONSIDERE  
IMPORTANTE PARA UNA COMUNICACIÓN EFICIENTE EN EL ÁMBITO  
LABORAL Y ¿POR QUÉ?**



### **3.3. RELACIONES SOCIALES**

Las relaciones sociales en el mundo de la empresa son muy relevantes.

Seguramente, cuando se incorpora a una nueva empresa, una secretaria con poca experiencia puede pensar que las tareas que ha de realizar son muy complicadas, al comprobar la cantidad de gente diferente que tiene que aprender a tratar. Además, debe comportarse de manera que sus relaciones sean concretas en todos los casos.

Ese crecido volumen de relaciones sociales obedece a que se puede considerar a la secretaria el centro sobre el que gira la vida de la oficina; en consecuencia, deberá procurar que su entendimiento sea bueno con toda la gente con la que se relacione en su trabajo.

Uno de los principios que deberá seguir es el de la comunicación. Tener una buena comunicación es la base de una ayuda eficaz, y una de las primeras funciones de la secretaria es la de crear una corriente positiva con todos sus interlocutores.

Cuando no se tiene experiencia, no conviene forjarse juicios de valor acerca de las personas basados solamente en la apariencia; todo el mundo tiene que recibir un trato cortés, con independencia de cuál sea su función o el puesto que ocupe.

Es imprescindible tener siempre claro quién es cada cual y la relación, tanto comercial, que tiene con su jefe. Una buena secretaria podrá saber distinguir a las personas importantes de las que no lo son. A las personas les gusta ser reconocidas y esperan que una secretaria recuerde su nombre correctamente, así que debe escuchar atentamente cuando se efectúan las presentaciones o cuando le estén diciendo sus nombres.

Es necesario reconocer a las personas de forma individual, atendiendo a su personalidad y sus necesidades.

Cuando se incorpore a la oficina no estará del todo desorientada ya que en la entrevista de trabajo posiblemente habrá conocido a su futuro jefe y tendrá una idea acerca de su personalidad.

También habrá conocido a alguno de sus futuros compañeros de empresa, como la recepcionista que le recibió en el primer momento, personal



de administración, etc. y es probable que se haya hecho una idea del tipo de clientes o proveedores con que cuenta la empresa. En definitiva, seguramente habrá conocido con anterioridad algo de su futuro centro de trabajo y de la imagen que interesa mostrar al exterior.

### **3.3.1. RELACIÓN CON EL JEFE**

La relación que se establezca entre la secretaria y su jefe puede ser el soporte del éxito en su trabajo. El mejor acuerdo se apoyará en el respeto y la comprensión mutua.

Las relaciones con el jefe se cimentarán en el respeto más absoluto a la función que desempeña cada uno y en la máxima profesionalidad. Además, en la secretaria deben primar la seriedad, el respeto y el cumplimiento de las tareas que su superior le encomiende.

La secretaria tendrá que establecer con su jefe una relación de colaboración positiva y tratar de afrontarla con entusiasmo y convicción. Ha de tener presente que su primera y principal función es, precisamente, la atención y ayuda a su jefe en el trabajo. Así mismo, debe cumplir sus órdenes con eficacia y diligencia. Por lo tanto, tiene que acostumbrarse a sus hábitos y

métodos de trabajo lo más pronto posible, y aceptarlos sin discusión. Por supuesto, ello no es siempre fácil, y de ahí el papel destacado que tiene la motivación para adecuarse al nuevo y, en ocasiones, distinto modo de trabajar.

Inicialmente es posible que pregunte con frecuencia cómo llevar a cabo las tareas, pero con el tiempo y la experiencia será capaz de identificar sus propias áreas de responsabilidad, prioridades, y lo que debe o no exponer a su jefe. A veces esto puede suponer una subordinación de sus propios deseos e intereses; por ejemplo, no tener ningún inconveniente en cambiar su agenda de trabajo para cumplimentar los deseos de su superior.

De la misma forma, se debe adaptar a su carácter, aunque éste no siempre sea fácil. De ninguna manera ha de intentar cambiarlo, ya que eso no entra en sus atribuciones y lo más probable es que sólo consiguiera irritarlo. Debe recordar que la forma de evitar posibles tensiones es actuar con cortesía, y tener presente que colaborar comporta, a veces, ser paciente.

En cuanto al tratamiento, cuando se dirija a su jefe lo hará tratándolo de usted, aunque él la tutee. Si duda de cuál debe ser el tratamiento más adecuado, debe tomar la iniciativa y pedirle su opinión. Pero es preferible que tanto uno como otro eviten el tuteo: la barrera del trato de usted disminuirá los



posibles conflictos y facilitará el respeto a la individualidad del otro. Sólo podría cambiar el tratamiento en el caso de que el jefe lo solicitara expresamente. La secretaria tampoco se debe tomar excesivas confianzas con su jefe. Si considera que en algún asunto se equivoca, debe hacérselo saber, pero eligiendo las palabras y el momento adecuado.

Respecto a las tareas a realizar, la secretaria no puede tomarse la libertad de hacerlo a su manera, sin hacer caso de las indicaciones recibidas. Tiene que seguir las órdenes dadas; si ha comprendido bien lo que se le pide podrá realizar correctamente su trabajo y, si tiene alguna duda, debe pedir la aclaración oportuna. Seguir un comportamiento inadecuado le acarrearía una pérdida de confianza de su jefe. Debe demostrar la mayor discreción hacia su superior, pues no en vano tiene acceso a toda la vida privada de él. No ha de prestarse demasiado a confidencias, que no harían sino complicar sus relaciones futuras e introducir posibles elementos de inquietud.

Los directivos tienen horarios diversos y variables según su carga de trabajo. La secretaria debe aplicar una cierta flexibilidad en cuanto a horarios a fin de adaptarlos a los de su jefe; no le reprocharán sus ausencias cuanto mejor sepa organizar su tiempo.

El punto básico que se debe considerar a la hora de desarrollar buenas relaciones con el jefe es saber claramente cuál es la responsabilidad de éste dentro de la empresa. Esto la obligará a analizar a fondo las especificaciones de su trabajo para determinar con seguridad qué es lo que el jefe espera de ella.

La secretaria ha de asumir su función de forma clara para que no dé lugar a malentendidos e incluso a conflictos; debe aceptar que su jefe desempeñe el papel realmente importante y que ella no es sino la ayudante que complementa sus capacidades, aunque sin restarle protagonismo.

Por otra parte, ha de intentar ayudar y cooperar, aun cuando haya problemas. Una secretaria juiciosa, digna de confianza y tolerante facilita las relaciones de intercambio y respeto".<sup>26</sup>

### **3.3.2. RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO**

La secretaria del jefe ocupa un cargo relevante dentro del organigrama de la empresa, de modo que debe mantener buenas relaciones con los compañeros, crear unos lazos de camaradería y cooperación para el correcto desempeño del trabajo diario.

---

26. Confróntese al libro de GRIJALBO, Enciclopedia de la Secretaria. T. 1. Pág. 39

Se debe adaptar, pues, una actitud afable y crear los vínculos necesarios evitando los excesos de confianza. Para ello es necesario que haya un espíritu de colaboración y una perfecta convivencia.

No puede aprovecharse de su posición para descargar su trabajo en terceras personas. Antes al contrario, debe colaborar espontáneamente con los compañeros de trabajo en caso de que se encuentren en alguna dificultad. Si se da cuenta que alguno ha incurrido en un error, no debe criticarlo ni ponerle en evidencia, sino que se lo hará notar de la manera más educada, y cortésmente le dirá cómo solventarlo y, si fuera preciso, le ofrecerá su ayuda y colaboración, siempre con delicadeza, para no herir los sentimientos de su interlocutor.

Debe evitar la competitividad de tipo personal, que provoca actitudes negativas, y sobre todo, no invadir áreas de trabajo ajenas si no ha habido un requerimiento en solicitud de su intervención.

Ser la secretaria del jefe no da derecho a tratar con superioridad y soberbia al resto de colegas. Siempre consigue mayor colaboración quien se muestra cortés, paciente, amable y aborda al prójimo con una sonrisa en la boca, que la persona que trata con altivez o suficiencia a los demás.

La secretaria debe escuchar con atención a todo aquel que tenga algo que decirle y demostrar interés por sus cosas.

Debe rehuir las discusiones y, sobre todo, tener buen cuidado de no decir siempre lo que piensa: un exceso de franqueza suele generar enemigos.

Tampoco debe juzgar a los demás negativamente si no está de acuerdo con sus ideas. En lo que se refiere al trato con los compañeros, lo más adecuado es la discreción, así mejorará la convivencia con ellos. El trato cordial, sin excesivas confianzas, creará el mejor ambiente.

Con los inferiores jerárquicos del jefe la relación es algo más complicada, pues para ellos es la intermediaria ideal. No ha de aprovecharse de su posición de fuerza, ni caer en la tentación de tomar parte en todos los conflictos internos.

Debe transmitir todos los mensajes sin mezclar ningún tipo de simpatía o antipatía personal, y guardar para sí cualquier tipo de confianza que le haya hecho su jefe sobre los colaboradores, aunque sea positiva.<sup>27</sup>

---

27. GUTSPERT, Carlos, Enciclopedia de la Secretaría. T. 1. Pag. 23, 24, 25 y 26.

## CUADRO N° 5

### CREE USTED QUE LAS RELACIONES INTERPERSONALES, AYUDAN A UNA BUENA COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO

	F	%
SI	65	86.7
NO	10	13.3
	<b>75</b>	<b>100</b>

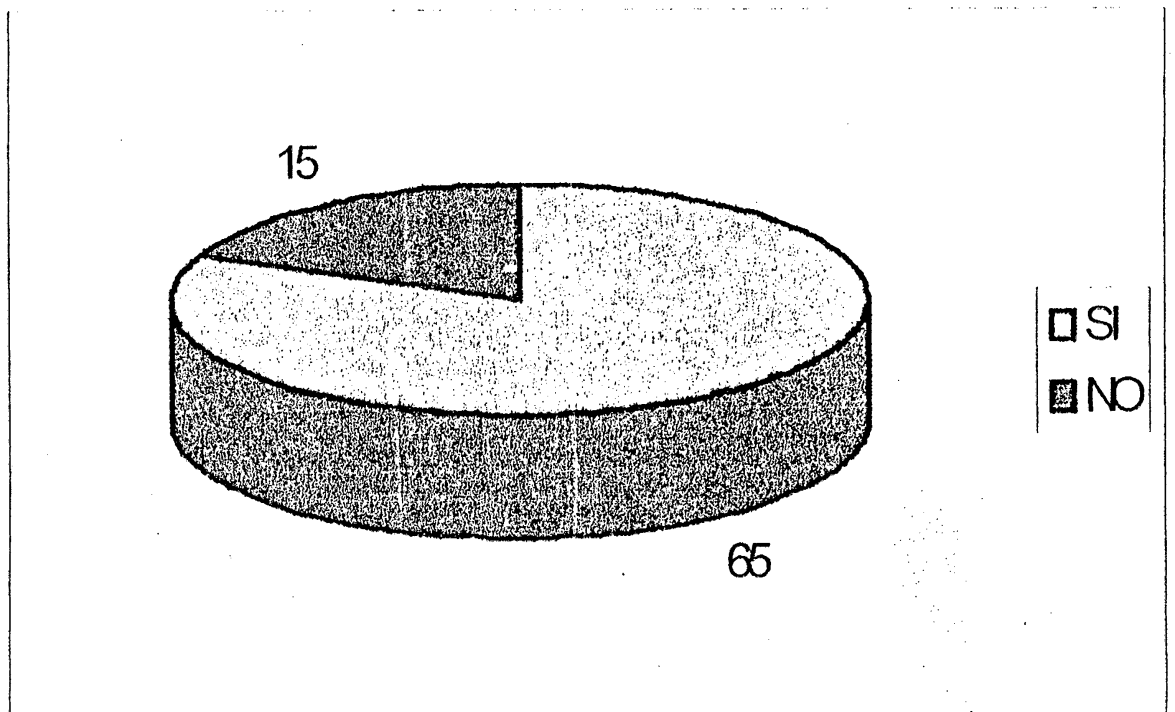
**FUENTE** : Investigación de campo.

**ELABORACIÓN** : La autora.

De acuerdo al cuadro se tiene que el 86.7% opinan que las relaciones interpersonales ayudan a una comunicación en el trabajo, mientras que el 13.3% manifiestan que no ayuda; en cuanto al porque hay criterios que dicen que se puede intercambiar todo tipo de comunicación y conocimientos, hay un respeto hacia nosotros y a los demás, a través de una buena comunicación y comprensión se logra realizar un trabajo satisfactorio, el diálogo es lo fundamental para trabajar en equipo y cumplir con los objetivos propuestos, si hay comunicación hay comprensión, estos criterios son vertidos por las secretarias encuestadas, lo cual nos permite observar que existe un total conocimiento sobre las relaciones interpersonales.

GRÁFICO N°5

**CREE USTED QUE LAS RELACIONES INTERPERSONALES, AYUDAN A  
UNA BUENA COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO**



### **3. 4. RESPONSABILIDADES.**

Esta debe acompañar todos los actos de tu vida. Recuerda que el hombre como persona humana tiene no sólo la capacidad sino la obligación de responder por sus acciones.

Combina los factores positivos que existen en tu persona con otros que vayas adquiriendo; y desarrolla ese conjunto armonioso para que tu trabajo diario sea siempre de alta calidad que habrá de traducirse en confianza del jefe hacia ti.

Como columna, elabora pulcramente tus trabajos y tareas: estudia, no para aprender de memoria, sino para asimilar hasta el fondo el conocimiento; haz el esfuerzo por entender cuanto lees; consulta, pide explicaciones.

No te conformes con la mediocridad. Responde por la perfección en el desempeño de tus funciones; por lo mejor de tus actos; por lo más noble de tus sentimientos, por lo más honrado de tu conciencia.<sup>28</sup>

El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, a tenor del campo de actividad de la empresa en que esté encuadrada, ya que cada sector tiene sus propias características.

Cada empresa genera unos documentos propios, que tiene mucho que ver con el desarrollo de las diferentes actuaciones que se producen en cada una de las operaciones que efectúa.

También tiene especial incidencia la forma jurídica de la empresa: no es lo mismo una empresa del Estado que una empresa familiar o privada, ya que estas últimas tienen más libertad para confeccionar los documentos administrativos y pueden agilizar más las operaciones.

Otro factor relevante es el de las repercusiones que provoca la amplitud del negocio: hay una considerable diferencia entre organizar una empresa pequeña y articular una grande, habida cuenta tanto el volumen de operaciones como del campo geográfico de acción.

En razón de estas grandes diferencias empresariales, para definir las responsabilidades laborales entre las secretarías será preciso establecer distinciones según el departamento en el que realicen su trabajo, el tipo de



empresa que sea, o si se trata del despacho de un abogado o de un arquitecto, etc..

Sin embargo, su trabajo no sólo consistirá en realizar tareas burocráticas, facilitar las relaciones con el exterior y filtrar la información. La secretaria actual se ha convertido también en la imagen de su jefe y de la empresa misma, y por lo tanto será el complemento perfecto y compensará las posibles carencias y defectos de uno y otra. No debe olvidar nunca que mantener unas buenas relaciones con los proveedores y clientes contribuirá siempre a dar una imagen positiva de la empresa.

Para poder ejercer de la mejor manera su labor de secretariado, ha de gozar de la total confianza de la persona u organismo a que representa.

### CUADRO N° 6

**¿CUÁLES DE LOS ASPECTOS QUE A CONTINUACIÓN MENCIONARÉ SON LOS MÁS IMPORTANTES PARA ASUMIR CON RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO LABORAL?. EXPLIQUE SUS RAZONES.**

	<b>F</b>	<b>%</b>
Trabajo de equipo	18	24.0
Flexibilidad	10	13.3
Buena disposición	30	40.0
Cortesía	5	6.7
Estabilidad	12	16.0
	<b>75</b>	<b>100</b>

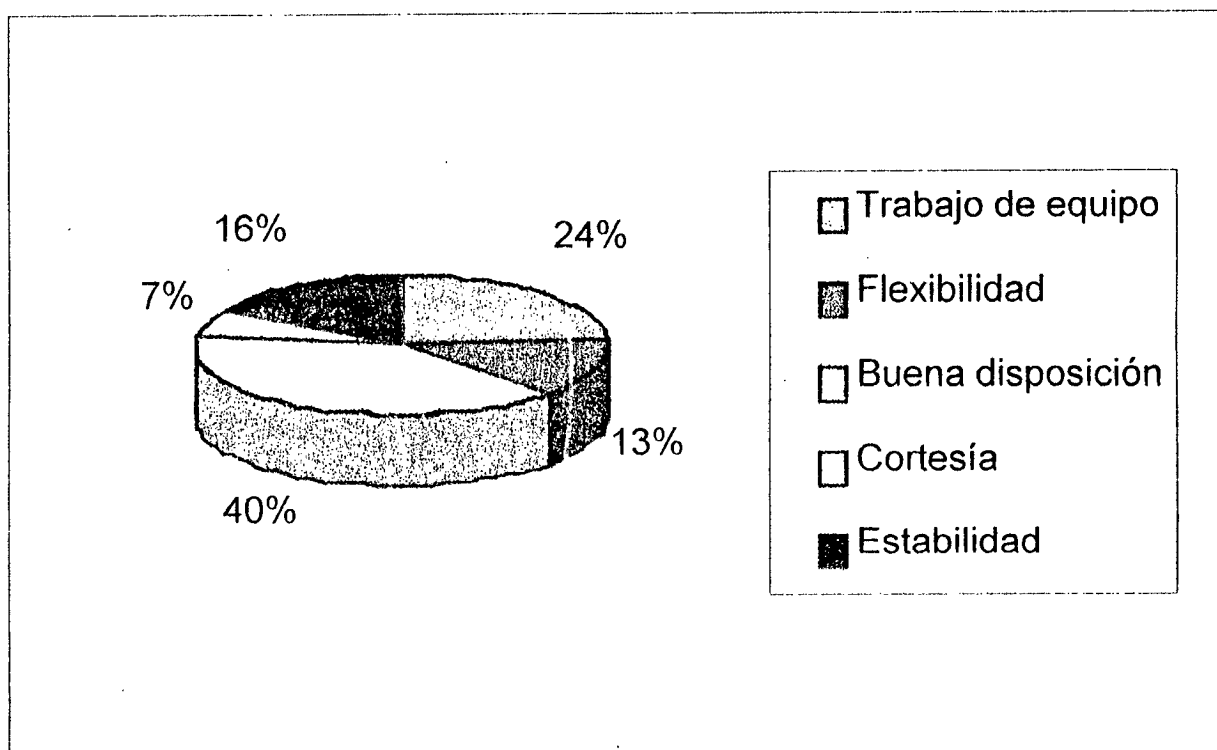
**FUENTE** : Investigación de campo.

**ELABORACIÓN** : La autora.

EL 24% opina que los aspectos más importantes es el trabajo en equipo, el 13.3% indica sobre la flexibilidad, el 40% manifiestan que hay que tener buena disposición para trabajar, el 6.7% indican que es la cortesía y 16% manifiestan sobre la estabilidad en el trabajo. En todo caso podemos concluir que todos los aspectos que hemos mencionado son importantes, pero el que prima es la "buena disposición".

### GRÁFICO N° 6

**¿CUÁLES DE LOS ASPECTOS QUE A CONTINUACIÓN MENCIONARÉ SON LOS MÁS IMPORTANTES PARA ASUMIR CON RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO LABORAL?. EXPLIQUE SUS RAZONES.**



### **3.5. LA CONVERSACIÓN**

Si partimos del hecho de que conversar significa describir o enunciar algo, estamos diciendo que, para que el acto de conversar sea efectivo, necesita unas normas y unas circunstancias apropiadas, tales como: que el hecho comunicativo se lleve correctamente en todas sus fases; que haya un procedimiento convencional, puesto que según las personas y las circunstancias se emitirán palabras que necesiten pronunciarse; que haya sinceridad en lo que se dice y en lo que se siente, entre otras circunstancias necesarias para que un enunciado tenga feliz realización.

En efecto, ninguna conversación adolece de un objetivo específico: todas tienen una finalidad por la cual se emiten. Como sostienen ciertos autores, una conversación se basa en el llamado principio de cooperación, que no es otra cosa que el esfuerzo que cada interlocutor pone de manifiesto para centrar y encaminar el tema, motivo del diálogo, en una dirección que sea aceptable, normalmente de manera tácita.

### **3.5.1 EN LA OFICINA**

La conversación en la oficina será siempre en un tono normal aunque la otra persona este distante, igualmente si se ríe evitará las carcajadas porque impresionará a todo el mundo y desconcentrará a sus compañeros de trabajo.

### **3.5.2. EN LA CASA**

La conversación no solamente debe ser importante en el lugar de trabajo; hay que cultivarla desde la casa porque desde allí formamos nuestros propios hábitos para luego impartir ante los demás.

### CUADRO N° 7

#### ¿CONSIDERA USTED QUE EL COMPORTAMIENTO LINGÜÍSTICO ES IMPORTANTE?

	<b>F</b>	<b>%</b>
En la oficina	32	42.7
En la casa	15	20.0
Reuniones Sociales	18	24.0
Otros	10	13.3
	<b>75</b>	<b>100</b>

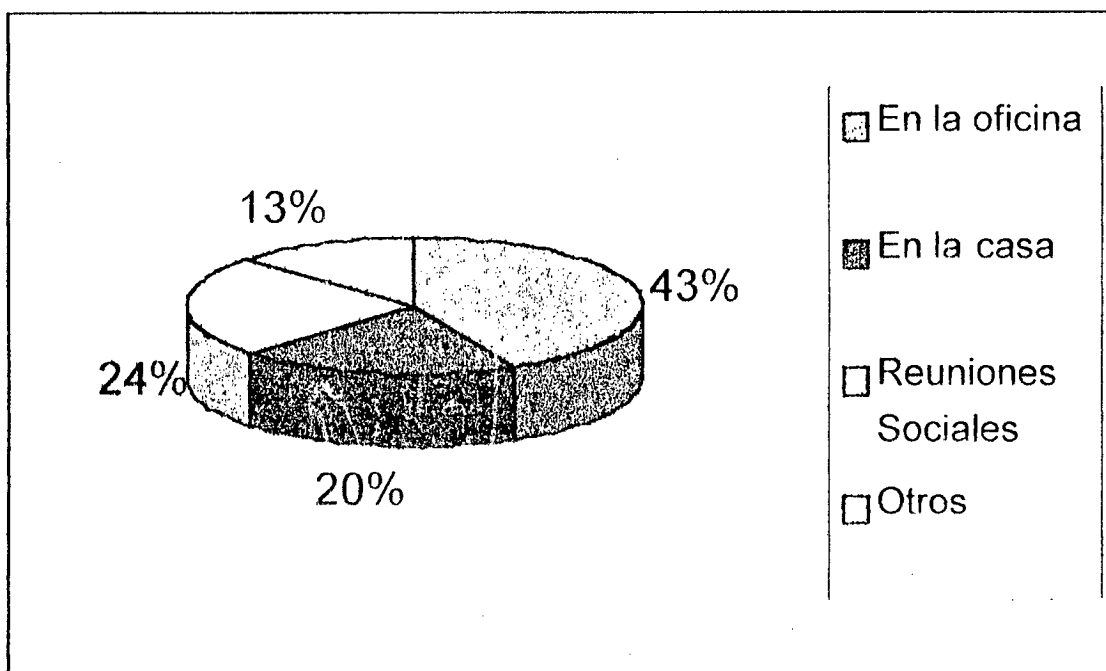
**FUENTE** : Investigación de campo.

**ELABORACIÓN:** La autora.

Analizando el cuadro anterior tenemos que 42% indica que es importante en la oficina el comportamiento lingüístico; el 20% dice que es en la casa, el 24%, en las reuniones sociales y el 13.3% en otros lugares.

**GRÁFICO N° 7**

**¿CONSIDERA USTED QUE EL COMPORTAMIENTO LINGÜÍSTICO ES IMPORTANTE?**



### CUADRO N° 8

#### ¿CREE USTED QUE EL COMPORTAMIENTO LINGÜÍSTICO DEPENDE EN GRAN PARTE DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL QUE RECIBIÓ Y DE SU AUTO PREPARACIÓN?

	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	30	40
NO	45	60
	<b>75</b>	<b>100</b>

**FUENTE** : Investigación de campo.

**ELABORACIÓN:** La autora.

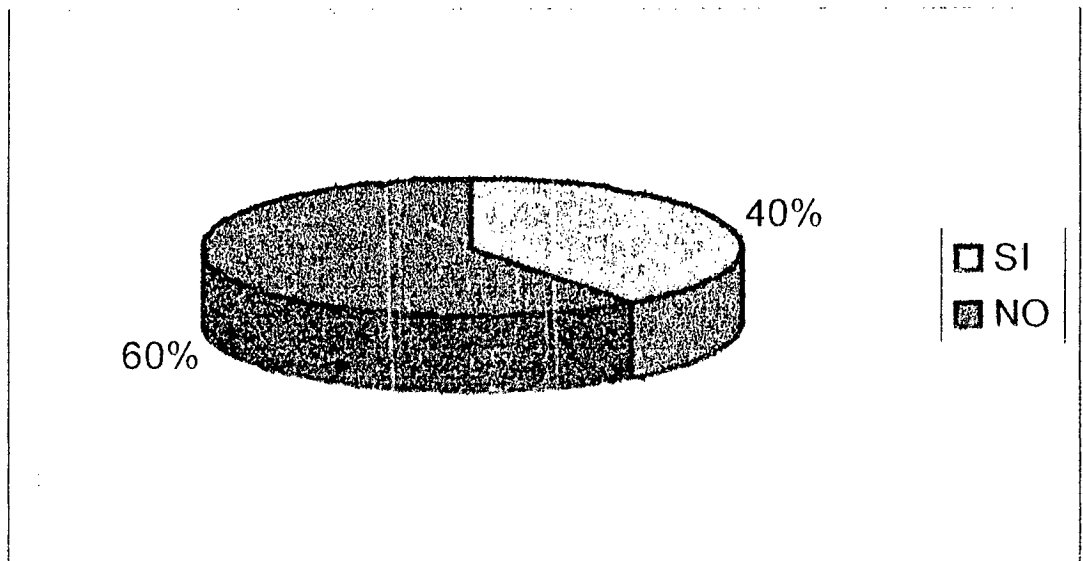
Tenemos en el cuadro que responden por si el 40% y 60% responden por el no.

El por qué de las respuestas negativas es de acuerdo a la educación. En gran parte depende del hogar, otros indican que es del carácter y también por el desarrollo individual de cada ser humano. Estos son los criterios vertidos por las personas que se les realizó la respectiva encuesta.



**GRÁFICO N° 8**

**¿CREE USTED QUE EL COPORTAMIENTO LINGÜÍSTICO DEPENDE EN GRAN PARTE DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL QUE RECIBIÓ Y DE SU AUTO PREPARACIÓN?**



### **3.6. LA IMAGEN**

La función principal de una secretaria es tratar con diferentes personas. Por tanto, debe demostrar una imagen equilibrada y positiva de sí misma para obtener una respuesta y colaboración de sus compañeros de trabajo y de quienes requieren de sus servicios.

Para obtener una excelente imagen hay que corregir los defectos y evitar la estereotipación de las personas; la costumbre de ponerles etiquetas, ya que se provocaría disgustos y no se logrará llevarse bien. El éxito del trabajo es tener buenas relaciones entre quienes conforman la institución.

#### **3.6.1. VALORES HUMANOS**

El hombre por ser el único dotado de inteligencia y voluntad, tiene derecho a saber cuáles son sus valores, posición que ocupa frente a sí mismo, en relación con la sociedad y en relación con el mundo.

Frente a ti mismo: todo ser humano posee capacidad de reflexionar y darse cuenta el porqué de sus hechos, actos, y es capaz de buscar siempre el

bien para los demás, producir cultura, modificar su personalidad, responder de sus acciones y cumplir con las obligaciones.

En relación con los demás: el hombre como ente social está constantemente en relación con la sociedad. Virtud que le ayuda a proyectarse hacia los demás para hacer conocer sus ideas e inquietudes que le permitirán realizarse como persona y cumplir sus objetivos.

En relación con el mundo: es el espacio donde el hombre actúa, se mueve y se realiza mediante el constante contacto con él.

### **3.6.2. EL COMPROMISO**

El hecho de conocer nuestros valores y capacidades nos sitúa en posición privilegiada frente a nosotros mismos, a los demás y al mundo; por tanto debemos aceptar el compromiso que tenemos que cumplir como seres pensantes.

Frente a ti mismo: el hombre como ser dinámico está comprometido a desarrollar sus propios valores tanto en el plano físico, psicológico y social.

Valores que le ayudarán a realizarse en todas sus dimensiones para ser cada vez más persona.

Como ser sexuado: no solamente garantiza la función biológica de descendencia, sino que influye la dimensión corporal, psicológica y espiritual que hacen al hombre un ser de valores morales que le ayuda a realizarse como persona.

Frente a los demás: a través de las buenas relaciones humanas podemos encontrarnos con los demás en una libre y agradable convivencia.

Cuidar y conservar nuestro aspecto físico, ejercitar el respeto hacia todos, emplear siempre las buenas maneras, amar nuestro trabajo y ejecutarlo con honradez y eficiencia, practicar con alegría como un hábito, prodigar la sonrisa, cultivar la amistad; son aspectos de las relaciones humanas que nos habilitan para cumplir con nuestro compromiso ético de relación con los demás.<sup>29</sup>

Frente al mundo. Es capacitar y auto educarse día adía con el objeto de presentar un trabajo de mejor calidad y contribuir al crecimiento de la institución.

---

29. FORERO de GONZALEZ, Elena y SICARD de, Sofía, *Técnicas de oficina*, Pág. 166

Para que la relación de trabajo sea agradable y positiva deben darse las siguientes condiciones:

La actividad. Permanecer siempre activo en el lugar de trabajo porque siempre habrá algo por hacer o adelantar puesto que la pasividad no traerá buenos resultados: tendrá el desorden y desinterés.

La originalidad. Al realizar un trabajo, debemos ser originales y procurar en presentar una tarea cada vez mejor, sin esperar que le sugieran o le hagan una observación.

El interés. Si ponemos todo empeño en lo que hacemos no correremos el riesgo de caer en la negatividad o desinterés cuando algo nos salga mal.

### CUADRO N° 9

#### ¿ESTIMA USTED QUE DENTRO DE LA IMAGEN ESTÁ INMERSA LA ÉTICA PROFESIONAL PARA UN BUEN DESEMPEÑO EN EL ÁMBITO LABORAL?

	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	63	84
NO	12	16
	<b>75</b>	<b>100</b>

**FUENTE** : Investigación de campo.

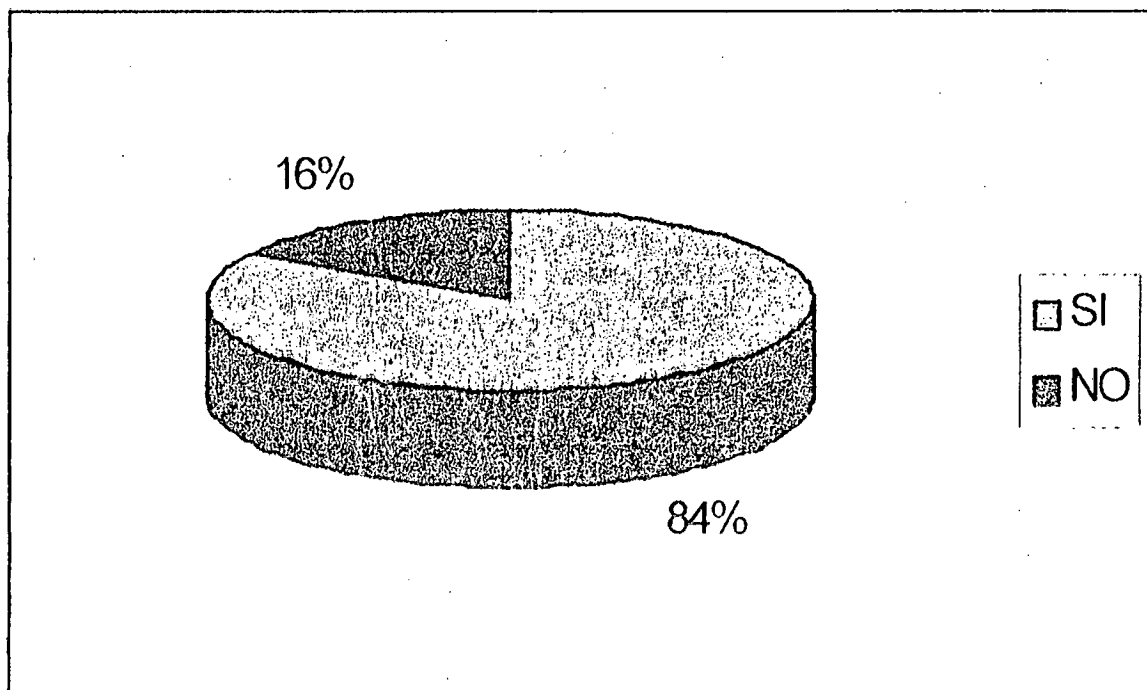
**ELABORACIÓN** : La autora.

El 84% dan su criterio que en la imagen si está inmersa la ética profesional para el buen desempeño de sus funciones en el ámbito laboral, porque es importante mantenerse fiel y firme con sus valores humanos que les ayudan a desarrollarse profesionalmente. El 16% manifiestan lo contrario es decir que no está inmersa la ética profesional dentro de la imagen, porque la imagen es la proyección superficial, mientras que la ética es nuestra personalidad.

Basándose en el análisis de las respuestas positivas nos damos cuenta que la secretaria tiene conocimientos sobre lo que es imagen y ética, pero en la práctica no lo aplican por no tener un buen manejo de las técnicas de Comunicación.

**GRÁFICO N° 9**

**¿ESTIMA USTED QUE DENTRO DE LA IMAGEN ESTÁ INMERSA LA  
ÉTICA PROFESIONAL PARA UN BUEN DESEMPEÑO EN EL ÁMBITO  
LABORAL?**



### CUADRO N° 10

**¿CONSIDERA QUE LA IMAGEN QUE PROYECTA LA SECRETARIA EN EL  
ÁMBITO LABORAL INFLUYE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
ANTE EL JEFE, COMPAÑEROS DE TRABAJO Y USUARIOS?**

	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	16	21,3
NO	59	78,7
	<b>75</b>	<b>100</b>

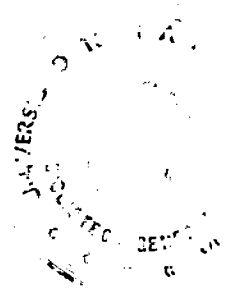
**FUENTE** : Investigación de campo.

**ELABORACIÓN:** La autora.

El 78.7% de las secretarias encuestadas manifestaron que la imagen que proyecta la secretaria no influye en las relaciones interpersonales ante el jefe, compañeros y usuarios. El 21.3% opinan que si influye.

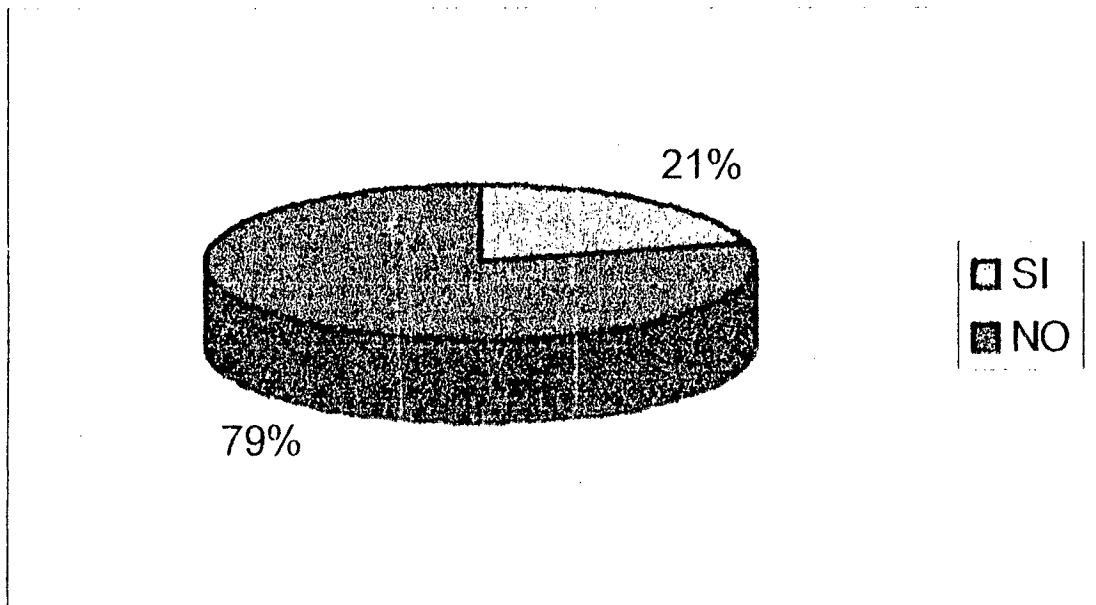
En cuanto al por qué de las respuestas negativas, se basa en criterios como los siguientes: Lo importante es la eficiencia en el trabajo; por medio de la imagen no logra desempeñarse con agilidad; depende de la discreción de la secretaria para comportarse. Estos criterios afirman que no tienen conocimiento claro sobre lo que es imagen.





**GRÁFICO N° 10**

**¿CONSIDERA QUE LA IMAGEN QUE PROYECTA LA SECRETARIA EN EL  
ÁMBITO LABORAL INFLUYE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
ANTE EL JEFE, COMPAÑEROS DE TRABAJO Y USUARIOS?**



### **3.7. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

Con el objeto de decidir si la afirmación hipotética es verdadera o falsa recurrimos a la prueba por medio de la Matriz de Proporciones, para ver si son proporcionalmente semejantes las respuestas de las encuestas realizadas.

#### **HIPÓTESIS GENERAL**

El deficiente ejercicio de la comunicación y lenguaje de la secretaria en la Institución Pública de la ciudad de Loja causa desinformación frente a la comunidad.

**CUADRO N°8**

<b>CREE USTED QUE EL COMPORTAMIENTO LINGÜÍSTICO DEPENDE EN GRAN PARTE DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL QUE RECIBIÓ?</b>	<b>N°</b>	<b>PROPORCIÓN</b>
SI	30	0,4
NO	45	0,6
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>1,000%</b>

$$Op = \sqrt{p \times q / n}$$

$$Op = \sqrt{(0,4) (0,6) / 75}$$

$$Op = \sqrt{0,0032}$$

$$Op = 0,056$$

$$P = P \pm 1,96 \times op$$

$$P = 0,6 \pm 1,96 (0,056)$$

$$P = 0,6 \pm 0,10976$$

$$P = 0,6 + 0,11 = 0,71 \times 100 = 71 \%$$

$$P = 0,6 - 0,11 = 0,49 \times 100 = 49 \%$$

Estos valores nos indican que entre el 49% y 71% de las secretarias encuestadas manifiestan no tener un buen ejercicio de la comunicación y lenguaje.

## **HIPÓTESIS PARTICULAR**

- La poca importancia que brinda la secretaria a la comunidad y lenguaje causa el desinterés al cumplir con las tareas bajo su responsabilidad.
- El mal desempeño lingüístico por parte de la secretaria al comunicarse causa la inseguridad de profesionalidad frente a la comunidad.
- El comportamiento lingüístico de la secretaria en sus relaciones interpersonales no está enmarcado dentro de la ética profesional de acuerdo a sus funciones de trabajo.

**CUADRO N°10**

<b>CONSIDERA USTED QUE LA IMAGEN QUE PROYECTA LA SECRETARIA EN EL ÁMBITO LABORAL INFLUYE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES ANTE EL JEFE, COMPAÑEROS DE TRABAJO Y USUARIOS?</b>	<b>N°</b>	<b>PROPORCIÓN</b>
SI	16	0,213
NO	59	0,786
<b>TOTAL</b>	75	1,000%

$$Op = \sqrt{p \times q / n}$$

$$Op = \sqrt{(0,213) (0,786) / 75}$$

$$Op = \sqrt{0,0022}$$

$$Op = 0,047$$

$$P = P \pm 1,96 \times op$$

$$P = 0,786 \pm 1,96 (0,047)$$

$$P = 0,786 \pm 0,092$$

$$P = 0,786 + 0,092 = 0,878 \times 100 = 87,8 \%$$

$$P = 0,786 - 0,092 = 0,694 \times 100 = 69,4 \%$$

Los valores obtenidos que se dan entre el 69,4% y el 87,8% de las secretarías investigadas, indican darle poca importancia a la comunicación y lenguaje frente a la comunidad y ética profesional de acuerdo a sus funciones de trabajo.

**CONCLUSIONES**

**Y**

**RECOMENDACIONES**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Para realizar mi trabajo de investigación científica he tenido la oportunidad de revisar una serie de obras de diversos autores los que me han servido para llegar a la finalización de la presente investigación.

La finalidad es verificar el manejo de la comunicación y lenguaje de la secretaria para lograr un mayor vínculo de comunicación entre los distintos usuarios que acuden a las instituciones públicas, pues la comunicación, es un medio que el hombre utiliza para expresar sus ideas y sentimientos hacia los demás.

Este aspecto es inevitable en el mundo moderno en que las relaciones entre oficina y público constantemente evolucionan.

Para conseguir todos estos detalles lo más importante es actuar con eficiencia en el trabajo concreto, manteniendo una actitud de curiosidad profesional para adquirir toda la experiencia necesaria hasta dominar por completo.



Entre las cualidades más relevantes son la discreción, la iniciativa, y responsabilidad. Además es de vital importancia amoldarse al carácter y modo de ser, aprendiendo un buen manejo de las relaciones interpersonales y cuáles son sus escalas de valores en cuanto a la importancia en el trabajo.

En lo referente a las relaciones humanas de la secretaria, el recibimiento a los clientes o público en general debe ser manteniendo la cortesía y buena disposición.

En conclusión a la actuación profesional de la secretaria en general se refiere al valor moral de la actividad y los métodos que se desarrollan en ella. La ética profesional de la secretaria se basa en su fidelidad para la institución y su jefe y se cimienta sobre la sinceridad y el respeto a los colaboradores y compañeros.

Por esta razón, la ética es un valor que garantiza la posibilidad de confiar en una institución y es un aspecto necesario para la buena marcha de las oficinas.

## **RECOMENDACIONES**

Una vez concluido mi trabajo de investigación creo conveniente hacer una serie de sugerencias tomando como base lo que he realizado:

Debemos cimentar la carrera en el progreso personal para así aprender a escuchar y averiguar el porque de las cosas y el trabajo será más placentero. Además, si cometemos un error, se debe reconocerlo, rectificarlo y procurar no repetirlo.

Recomendamos que las instituciones objeto de estudio realicen cursos de capacitación para sus secretarias.

Sugerimos que toda secretaria no debe discutir los problemas personales durante sus horas laborables, ni disgustarse cuando se le haga una crítica constructiva.

Se cree conveniente que nunca se debe divulgar las conversaciones que se hayan tenido con sus clientes, ni los asuntos privados de la oficina. Se debe tener presente que ambos son considerados de carácter confidencial; tampoco

dejar a un cliente esperando mientras se conversa con los compañeros; hay que atenderlo enseguida.

Para lograr una comunicación telefónica perfecta no se debe colocar el receptor sobre el pecho mientras hable con alguien en la oficina; quien llama puede oírle claramente.

# BIBLIOGRAFÍA

## BIBLIOGRAFÍA

ARROYO MOLINOS, Curso completo de Orientacion Escolar de lengua y literatura, Editorial Poligono Industrial, 1996.

CAMPUS, Martínez Luis, Antropología, UTPL, Modalidad Abierta, 1982.

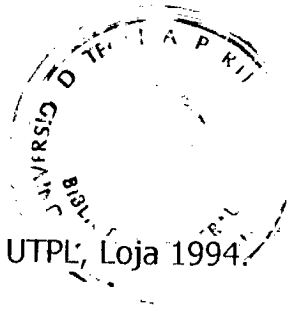
FERRERO, Juan José, Diccionario General de Sicolología Moderna de la A la Z, edición Mensajero, 1969.

FORERO, de González Elena, y SICARD Sofía, Técnicas de Oficina, Editorial Norma, Bogotá-Colombia, 1980.

GONZÁLEZ, Amanda, Hágase Secretaria usted misma, vol. 1, editorial Pelayo, Jerón José y Lleive Joaquín.

GONZÁLEZ, Mayra, La Secretaria Ejecutiva, tomo 1, México, editorial Limusa, 1989

GRIJALBO, Manual de la Secretaria Moderna, tomo 1, Editorial Limusa, 1980.



GUERRERO, Jiménez Galo, Comunicación y Lenguaje, UTPL, Loja 1994.

GUERRERO, Jiménez Galo, Antropología Filosófica, UTPL, Modalidad Clásica, Loja  
septiembre de 1993.

GUISPERT, Carlos, Enciclopedia de la Secretaria, tomo 1, Barcelona-España.  
Edición Grupo Océano S.A., 1996.

K, Berlo David, El Proceso de Comunicación y Lenguaje, UTPL, Modalidad Abierta.

Mac MILLER, Elizabeth, Curso Completo de la Secretaria Moderna, tomo 1.

MENDEZ, Aquiles, Ética Profesional, tomo 1. Mayo 22 de 1962.

ORTIZ, Arellano Carlos. Sociedad y Lenguaje, UTPL. Modalidad Abierta.

ORTEGA ROMERO, Campos, Relaciones publicas y comunicación social, 1995, Loja.

QUEZADA, GONZALEZ, Miguel, Aurelio, Diseño y evaluacion de proyectos, Ed.

U.T.P.L. 1994

R. Blake, MONTON J., STOCKTON A., La Personalidad de la Secretaria-Cómo  
Mejorar su Actitud y Relaciones Humanas, Editorial Limusa, 1964.

RAYMOND, Simón y SORIA, Murillo Víctor, Relaciones Públicas y Humanas, Ed.  
Limusa S.A., Noriega 1969.

REVISTA PALABRAR 2, 23 Mayo de 1995.

SERENA, Nanda, Antropología Cultural, New York, EE. UU., 1980.

VALBUENA DE LA FUENTE, Felicísimo, La Comunicación y su clase. Editorial  
Limusa, 1962.

ZAPATA, Imelda, Manual de la Secretaria Eficiente, Barcelona, Edit. Océano,  
México 1983.

**ANEXOS**



## ANEXO N° 1

### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO ENCUESTA PARA SECRETARIAS

Objetivo.

Verificar el manejo del ejercicio de la comunicación y lenguaje de la Secretaria para lograr un mayor vínculo de comunicación entre los distintos usuarios que acuden a la Institución Pública.

Instrucción:

Ruego a usted muy comedidamente responder a la presente encuesta, cuyos datos servirán para la realización de una investigación que se propone presentar alternativas de mejoramiento en el ejercicio de la comunicación y lenguaje de la secretaria.

Cuestionario:

1. Dentro de las relaciones interpersonales, ¿ cuál es o cuáles son las más importantes, y por qué?

- Lenguaje oral (       )
- Lenguaje corporal (       )
- Saber oír (       )

¿ Por qué?

.....  
.....

2. En lo referente al lenguaje oral o escrito con los usuarios usted utiliza un vocabulario:

- Rebuscado ( )
- Claro ( )
- Preciso ( )

¿ Por qué?

.....  
.....

3. ¿ Cree usted que las relaciones interpersonales, ayudan a una buena comunicación en el trabajo?

- Sí ( ) No ( )

¿ Por qué?

.....  
.....

4. ¿ Es necesario tener en cuenta los cuidados del aspecto personal para demostrar una comunicación efectiva?

- Sí ( ) No ( )

¿ Por qué?

.....  
.....

5. Marque con una X los aspectos del cuidado personal que considere importante para una comunicación eficiente en el ámbito laboral y porqué.

- Presencia física ( )
- Vestuario ( )
- Los modales ( )

¿ Por qué?

.....  
.....

6. ¿ Cuales de los aspectos que a continuación mencionaré son los más importantes para asumir con responsabilidad en el desempeño laboral?.  
Explique sus razones.

- Trabajo de equipo ( )
- Flexibilidad ( )
- Buena disposición ( )
- Cortesía ( )
- Estabilidad ( )

Sus razones:

.....  
.....

7. ¿ Considera usted que el comportamiento lingüístico es importante?.

- En la oficina ( )
- En la casa ( )
- En reuniones sociales ( )
- Otros: .....

¿ Por qué?

.....  
.....

8. ¿ Cree usted que el comportamiento lingüístico depende en gran parte de la formación profesional que recibió y de su auto preparación?.

Sí ( ) No ( )

¿ Por qué?

.....  
.....

9. ¿ Estima usted que dentro de la imagen está inmersa la ética profesional para un buen desempeño en el ámbito laboral?

Sí ( ) No ( )

¿ Por qué?

.....  
.....

10.¿ Considera usted que la imagen que proyecta la secretaria en el ámbito laboral influye en las relaciones interpersonales ante el jefe, compañeros de trabajo y usuarios?

Sí ( ) No ( )

¿ Por qué?

.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

# ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>Nº PAGINA</b>
Certificación .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Autoría .....	iv
Dedicatoria .....	v
Esquema de contenidos .....	vi
Introducción .....	13
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. EL EJERCICIO DE LA COMUNICACIÓN Y LENGUAJE DE LA SECRETARIA.</b>	
1.1. Concepto de Comunicación .....	21
1.1.1. La Comunicación como principio fundamental .....	22
1.1.2. Elementos de la comunicación .....	23
1.1.3. Los entornos informativos .....	25
1.1.4. Tipos de contextos informativos .....	27
1.1.5. Modos de comunicación .....	29
1.1.6. Funciones del lenguaje .....	31
1.1.7. Funciones del lenguaje .....	34
1.2. Atributos del sistema de comunicación .....	38
1.3. Ambiente de la comunicación y lenguaje .....	40
1.4. Normas de la comunicación y lenguaje .....	43
1.5. Sistemas sociales de la comunicación .....	47

1.5.1.	Factores de los sistemas sociales .....	49
1.5.2.	Roles y normas .....	51
1.5.3.	Dimensión de las metas grupales .....	52

## CAPÍTULO II

### 2. DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA EN EL EJERCICIO DE LA COMUNICACIÓN Y LENGUAJE.

2.1.	Seguridad de comunicación .....	54
2.1.1.	Organización de la jornada laboral .....	55
2.1.2.	Tareas que gestiona la secretaria .....	56
2.1.2.1.	Los recotdatorios .....	57
2.1.2.2.	Organización de la correspondencia .....	59
2.1.3.	Organización de la correspondencia de entrada .....	59
2.1.4.	Organización de las comunicaciones de régimen internos .....	60
2.1.5.	Clases de comunicaciones internas .....	62
2.2.	Características del sonido .....	67
2.2.1.	La voz .....	67
2.3.	Cortesía al hablar por teléfono .....	69
2.3.1.	Normas al hablar por teléfono .....	70
2.3.2.	Uso correcto de las llamadas telefónicas .....	71
2.4.	Las visitas .....	73
2.4.1.	Clases de visitas y tratamiento al visitante .....	73

2.4.2.	¿Cómo proceder ante una llamada del visitante? .....	76
2.4.3.	Normas esenciales para un buen trato y servicio al público .....	76
2.4.4.	Aspectos positivos y negativos que la secretaria debe cultivar .....	79
2.5.	Plano psicológico .....	82
2.6.	Plano social .....	85

### CAPÍTULO III

#### 3. ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EN EL I. MUNICIPIO DE LOJA Y SUBCOMISIÓN ECUATORIANA – PREDESUR.

3.1.	Relaciones interpersonales .....	88
3.1.1.	Lenguaje oral .....	89
3.1.2.	Lenguaje corporal .....	91
3.1.2.1.	Saber oír .....	92
3.2.	Cuidados del aspecto personal .....	98
3.3.	Relaciones sociales .....	109
3.3.1.	Relación con el jefe .....	111
3.3.2.	Relaciones con los compañeros de trabajo .....	114
3.4.	Responsabilidades .....	119
3.5.	La conversación .....	124
3.5.1.	En la oficina .....	125
3.5.2.	En la casa .....	125
3.6.	La imagen .....	130



3.6.1. Valores humanos .....	130
3.6.2. El compromiso .....	131
3.7. Comprobación de hipótesis .....	138
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones .....	143
Recomendaciones .....	145
BIBLIOGRAFÍA	
Bibliografía .....	147
ANEXOS	
Anexo Nº 1 .....	150