



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

EXPRESIÓN VERBAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LA SECRETARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA " 23 DE JUNIO" PERIODO
LECTIVO 2021.

AUTORA:

AGUILAR ALVARADO ANDREA FERNANDA

TUTOR:

Msc. GOMEZ VILLALBA DANIEL

BABAHOYO – ECUADOR

2022

Dedicatoria

Al estar en esta última etapa de mis estudios universitarios, este estudio de caso está dedicado a mis padres, Irma Inés Alvarado Sánchez y quien en vida fue Andrés Francisco Aguilar Alvarado , me regalo hermosos momento que un padre puede compartir con su hija, y todas esas palabras de alientos y quien siempre me inculco que siga estudiando , a mi esposo, mi compañero de vida Juan Alberto Macias Murillo parte de mi pilar fundamental, quien siempre me ha brindado su apoyo incondicional para luchar por lo que uno quiere y que a pesar de la dificultades que se nos presentaron seguimos luchando juntos por nuestros sueños.

Por mi hija que es mi motor que me alienta a seguir adelante y saber que tengo por quien luchar y a quien amo demasiado, y no podría faltar mi suegra quien la considero como una madre y que de una u otra manera ha sido mi apoyo, quien me alienta con sus consejos y me ha apoyado desde el principio cuidando a mi hija en todo momento Desde el principio todos ellos han formado parte importante en este largo recorrido, por cumplir este anhelado sueño y que gracias ellos que ha estado siempre presente, en este proceso de seguir mis estudios universitarios y culminarlos con éxitos.

Agradecimiento

En primer lugar, le agradezco a Dios, por permitirme gozar de vida y salud para poder luchar día a día por todas las metas y propósito que me proponga en la vida y a mi fuerza de voluntad, por nunca rendirme a pesar de los obstáculos que se atravesaron, en cada etapa de mis estudios. También a mis padres ya que desde un principio que decidí seguir con mis estudios universitarios, siempre me han apoyado y me han alentado con palabras de motivación y de alegría, para ver las cosas no tan difíciles y cumplir las metas que me proponga y esta es una de ellas. A mi esposo e hija quienes nunca me han dejado sola, y han sido mi fuerza para luchar con ganas y nunca dejarme vencer, porque son mi alegría y mi felicidad en todo.

También a la Universidad Técnica de Babahoyo por brindarme la oportunidad que seguir preparándome cada día para llegar a convertirme en una gran profesional, y no puede quedar atrás el agradecimiento para todos los docentes que formaron parte en este grandioso recorrido, quienes me brindaron de sus conocimiento para seguir preparándome, y también parte de este último recorrido también a mi tutor master Daniel Gómez quien con su ayuda estuvo presente mediante su guía para realizar con éxito este estudio de caso y así llegar a mi sueño más anhelado que es ser licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

RESUMEN

El presente estudio de caso pretende determinar la incidencia de la expresión verbal en el desempeño laboral de la secretaria de la Unidad Educativa “23 de junio” del cantón Baba, que tiene como propósito dar soluciones al estudio de caso. Como sabemos una secretaria es clave fundamental en toda empresa, y una de las cualidades que debe poseer la secretaria es una excelente expresión verbal, el cual permitirá que exista una comunicación eficiente y clara, tanto con el jefe, compañeros de trabajo en la empresa para un eficiente desempeño laboral. El tema es de gran importancia en la actualidad, que la secretaria tenga una efectiva expresión verbal, porque es la que interactúa con las demás personas, y permite que exista una buena calidad de comunicación, y la facilidad de exponer las ideas de manera cordial. El tipo de investigación que se utilizara en el estudio de caso es la investigación descriptiva, y la técnica de la encuesta que permitió la interpretación y evaluar su nivel de expresión verbal dentro de sus actividades laborales. Y también se utilizó de técnica la observación que permitió analizar e interpretar la información y sacar nuevas conclusiones y la consulta documental que permitió obtener información necesaria mediante diferentes fuentes de información que permitió conocer información acerca del nivel de expresión y el desempeño laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos la secretaria de la institución emplea una adecuada expresión verbal dentro de su desempeño laboral.

Palabras claves: Expresión verbal, desempeño laboral, comunicación, desempeño eficiente.

ABSTRACT

This case study aims to determine the incidence of verbal expression in the work performance of the secretary of the Educational Unit "June 23" of the Baba canton, whose purpose is to provide solutions to the case study. As we know, a secretary is a fundamental key in any company, and one of the qualities that a secretary must possess is an excellent verbal expression, which will allow efficient and clear communication, both with the boss, co-workers in the company to excellent job performance. The issue is of great importance today, that the secretary has an effective verbal expression, because she is the one who interacts with other people, and allows for a good quality of communication, and the ease of presenting ideas in a cordial manner. . The type of research that will be used in the case study is descriptive research, and the survey technique that allowed the interpretation and evaluation of her level of verbal expression within her work activities. And it was also taken from the observation technique that she used to analyze and interpret the information and draw new conclusions and the documentary consultation that obtained necessary information through different sources of information that showed information about the level of expression and job performance. According to the results obtained, the secretariat of the institution uses an adequate verbal expression within its work performance.

Keywords: Verbal expression, job performance, communication, efficient performance.

Índice general

CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR.. ;Error! Marcador no definido.

| | |
|---|-----|
| RESUMEN..... | iii |
| ABSTRACT | iv |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| DESARROLLO..... | 3 |
| Justificación | 3 |
| Objetivo general | 4 |
| Sustento teórico | 5 |
| Expresión verbal..... | 5 |
| Propósitos de la expresión verbal | 5 |
| La pronunciación en la expresión verbal..... | 5 |
| Importancia de la expresión verbal en el trabajo..... | 6 |
| Técnicas de expresión oral | 7 |
| Ventajas y desventajas de la expresión Verbal..... | 7 |
| Desempeño laboral | 8 |
| Satisfacción laboral..... | 8 |
| Motivación en el desempeño laboral | 9 |
| Evaluación de desempeño | 9 |

| | |
|--|----|
| Factores que inciden en el desempeño laboral | 10 |
| Definición de secretaria | 10 |
| Valores principales de la secretaria | 11 |
| Valores éticos | 11 |
| Valores profesionales | 12 |
| Funciones de la secretaria..... | 12 |
| Técnicas aplicadas para la recolección de información..... | 13 |
| Resultados obtenidos | 14 |
| Soluciones planteadas..... | 17 |
| CONCLUSIONES..... | 18 |
| Recomendación | 19 |
| BIBLIOGRAFÍA | 20 |
| ANEXOS | 22 |

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se realizó en la Unidad Educativa “23 de junio del cantón Baba, dicha institución lleva años de trayectoria en la educación de jóvenes, el objetivo del mismo es determinar la incidencia de la expresión verbal en el desempeño laboral de la secretaria. En la actualidad la expresión verbal es de gran importancia porque, toda secretaria debe tener una adecuada expresión verbal en el desempeño laboral, esta le permitirá expresarse de manera clara, coherente, así podrá transmitir ideas de manera eficiente y esto facilitaría una buena comunicación tanto con el director como con los compañeros de trabajo dentro de una empresa, de lo contrario quienes serán los perjudicados, la institución y como profesional la secretaria en su desempeño laboral.

La línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo que se sustenta el estudio de caso: PYMEs y desglosando como línea de investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación: desarrollo organizacional, establecida como sublínea los procesos secretariales vinculada a la línea de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, relacionada con la expresión verbal y su incidencia en el desempeño laboral de la secretaria de la Unidad Educativa “23 de junio”.

El aporte que tuvo el estudio de caso es reconocer que es fundamental la expresión verbal en toda secretaria, a través de esta facilitara una apropiada comunicación clara, coherente y eficaz con las demás personas como pueden ser con los compañeros de trabajo con las personas que buscan de su servicio, la beneficiada, será en este caso la secretaria de la Unidad Educativa “23 de junio”, la factibilidad fue que se obtuvo la predisposición de la secretaria para la realización de entrevista y evidencias.

El tipo de investigación que se utilizó es el descriptivo para el análisis, resumen y recolección de información de manera minuciosa, también se manejó la investigación documental, que nos permitió obtener información necesaria mediante diferentes fuentes de información como son de libros, revistas. El método que se aplicó en el estudio de caso fue el inductivo el que nos permitió sacar conclusiones generales partiendo de las ideas específicas, también se utilizó la técnica de la encuesta que nos facilitó conocer un poco acerca del puesto que desempeña y la observación nos permitió analizar e interpretar la información y sacar nuevas conclusiones del objeto estudiado. Y también se utilizó de

instrumento el cuestionario, que nos accedió, conocer información acerca del nivel de expresión de la secretaria dentro de su desempeño laboral.

En conclusión, nos reflejó que la expresión verbal si incide en el desempeño laboral de la secretaria, ya que si no existe una adecuada expresión verbal no se podrá dar una comunicación eficaz y lo cual esto afectaría directamente al desempeño laboral por lo que como secretaria debe establecer una buena comunicación para realizar diversas actividades tanto con los compañeros de trabajo como con el director y obtener resultados deseados.

DESARROLLO

Justificación

Desde que la mujer se incursiono en las labores secretariales, ha formado parte fundamental dentro de una institución, este estudio de caso se da con la finalidad de demostrar que hasta la actualidad la secretaria es una pieza clave dentro de una empresa y mucho más cuando una de las cualidades o características que debe tener una secretaria es una adecuada expresión verbal, ya que forma parte de cómo expresarse al momento de desempeñarse en el ámbito laboral.

En el presente estudio de caso se busca determinar si existe una incidencia entre la expresión verbal y el desempeño laboral en la secretaria de la unidad educativa “23 de junio” del cantón Baba. Sin duda el presente estudio de caso es muy importante ya que toda secretaria que ejerce su profesión dentro de una institución, debe manejar una excelente expresión verbal, por lo que es la acción de expresarse mediante el habla, en la forma y como lo hace, la cual permite una comunicación directa en ambas partes.

Este estudio de caso servirá como un gran aporte para poder reconocer lo fundamental que es la expresión verbal en una secretaria, ya que resulta vital para la formación de vínculo tanto con los compañeros de trabajos, como las personas que requieren de su servicio. Y la beneficiaria del estudio de caso es la secretaria de la Unidad Educativa “23 de junio” del cantón Baba, dicha institución conlleva a años de servicio de educación para los jóvenes. Dicha investigación resulta factible, ya que se tendrá la disposición de la secretaria de la institución, quien estará predispuesta a colaborar para la intervención de preguntas acerca del tema asignado y también incluyendo fotos de evidencia, entre otras cosas que se requiera.

Objetivo

Determinar la incidencia de la expresión verbal en el desempeño laboral de la secretaria de la unidad educativa " 23 de junio".

Dentro del estudio de caso busca determinar si incide la expresión verbal en el desempeño laboral de la secretaria de la unidad educativa "23 de Junio" mediante las diferentes técnica: como la técnica descriptiva que nos permitirá el análisis, resumen y recolección de información de manera minuciosa, También se empleará el método inductivo, que nos permitirá sacar las conclusiones generales partiendo de las ideas específica porque es pertinente al objeto del estudio de caso, y como técnica se aplicó una encuesta que permitirá identificar y evaluar el nivel de conocimiento que tiene la secretaria. Y también la técnica de observación a través de ella nos a permitirá analizar e interpretar, para obtener más información y sacar nuevas conclusiones del objeto estudiado

Sustento teórico

Expresión verbal

Según Chuchuca (2018) indica que la expresión verbal es la acción de expresar lo que sentimos, las ideas, a las demás personas y la cual se da mediante el habla, en si la expresión verbal es sutil con sonidos que se pronuncian con intensidad, dependiendo del mensaje que se va a transmitir dentro de la comunicación. Sin embargo, este tipo de expresión es la más utilizada por las personas, en todo lugar y las diferentes etapas de la vida del ser humano.

La expresión verbal es uno de los aspectos del ser humano, más importante para entrelazar ideas o comunicar algo.

El ser humano aprende rápidamente a hablar, mientras que solo son algunos privilegiados, aprender a escribir de manera correcta. La expresión verbal, ha tenido mayor cobertura que la expresión escrita, por su facilidad de asimilación fonética, fonológica, y por su antigüedad, en tanto que la escritura, es un recurso que representa simbólicamente al habla, y requiere de conocimientos gramaticales, para el uso correcto del idioma. (Basantes F. C., 2018, pág. 44)

Propósitos de la expresión verbal

Según Chuchuca (2018) los propósitos de la expresión verbal se basan en ayudar a entrelazar relaciones interpersonales mediante la comunicación, en la cual permite la unificación social de las personas, otra también nos permite comunicar o expresar ideas con las demás personas, también que es muy importante utilizar herramientas para la emisión de la información en la cual se requiere la utilización de fonación para el mensaje y por último, esto facilite que le llegue el mensaje al receptor para su pronto comprensión y respuesta.

La pronunciación en la expresión verbal

Según Agustín (2002) el hablante es el que emite el mensaje a otra persona, dentro de los espacios en donde se puede dar la expresión verbal como por ejemplo en un comunicado público o también una presentación ya que mediante esta se expresa o se da una información mediante el habla de manera que el receptor entienda el mensaje.

Los procesos básicos que actúan en las actividades de expresión verbal son las siguientes:

- Planear qué se va a decir.
- Establecer las ideas.
- Formular lingüísticamente las ideas.
- Articular el enunciado usando las destrezas fónicas. (Guerrero A. I., 2002)

Dentro de la expresión verbal según Iruela (2002) manifiesta que interceden 3 diferentes estrategias, la primera es la fase de la planificación, en aquella se observan las situaciones, en la cual se define el estilo, tono y el momento que se deberán utilizar, en la fase de ejecución existen varias estrategias en las cuales indica que no se deberá utilizar estructuras dificultosas y en la fase de evaluación, en esta el hablante aprecia su producción y si lo requiere necesario repite, reduce, corrige, de lo que pretende decir.

Importancia de la expresión verbal en el trabajo

La importancia de la expresión verbal en el trabajo, ya que las personas tanto en la vida diaria y en el ámbito laboral, expresamos nuestras ideas o de comunicarnos con las demás personas mediante en el habla, pero es muy importante que, en el ámbito laboral, sea de manera clara y adecuada, para que así pueda emitir un buen mensaje a las demás personas y puedan comprender el mensaje, y esto permite también entrelazar buenas relaciones con los compañeros trabajo.

Los aspectos que según Chuchuca (2018) considera para un proceso eficiente para transmitir el mensaje:

- a) La pronunciación: Para entender el mensaje, es preciso escuchar las palabras pronunciadas correctamente, tomando en cuenta los sonidos, al momento que la persona habla y los énfasis en la fuerza de voz, en las sílabas exactas.
- b) La dicción: Es el uso correcto de los términos en el texto del mensaje, con la diversidad y pertinencia, de manera que no se perciba equívoco o confusión.
- c) El léxico: el tener un buen léxico significa, que la persona tiene un buen uso variado y selecto de las palabras en un texto, que sean concordantes con el significado del mensaje, para un buen léxico debe tener una buena elección de las palabras, y tenga una buena comprensión el receptor del mensaje.
- d) La actitud positiva: dentro de esta tiene una relación con la comunicación emotiva ya que es participativa, porque esta refleja nuestra forma de ser y también el tono del mensaje, es muy importante en las buenas relaciones interpersonales.

Técnicas de expresión oral

Para estructurar un mensaje, debemos planear unas series de ideas de lo que queremos transmitir de forma que tenga un orden lógico, y plasmar un tema que facilite la interpretación y dominio acerca de lo que se va a hablar, si es necesario puede optar en ayudarse con revisión bibliográfica para la recopilación de información , en la estructura de mensaje existen algunos aspecto como es la idea, esta permitirá la elaboración de la información, y ser concretado el título de forma clara , ayuda a captar y llamar la atención de la persona, la composición, se debe desarrollar la idea en la cual podemos utilizar la estructura de los griegos clásico como son introducción, desarrollo y conclusión , la entrevista es una de las experiencias de comunicación más interesantes, en esta se realizan preguntas a la persona entrevistada, y estas deben ser de manera clara y concisa (Muñoz, 2006).

Ventajas y desventajas de la expresión Verbal

También la expresión verbal según Basantes (2018) tiene sus ventajas y desventajas, que son las siguientes:

- ✓ La Facilidad: dentro de una expresión verbal, lo que se observa en simple vista son los sonidos de las letras, sílabas y también las palabras que se aprenden y repiten sin ningún problema de fonación.
- ✓ La Sencillez: Porque dentro de esta, las ideas y conceptos simples y claros, son captados claramente en el entorno, por las personas.
- ✓ El Tono: es muy importante que al transmitir en mensaje debe tener mucho en cuenta el énfasis en la pronunciación de las sílabas y palabras, para sobresalir las ideas del mensaje y a direccionar a un sentido afectivo del mensaje.
- ✓ El Tino: se refiere cuando utilizamos el juicio razonable, para expresar con prudencia, equilibrio y mucha exactitud el mensaje en el momento oportuno.
- ✓ La Mímica: Porque dentro de la expresión verbal también vienen de la mano lo que son los movimientos corporales, que permite acompañar nuestras ideas o expresiones.

Desempeño laboral

Según Bohórquez (2020) indica que el desempeño laboral es la capacidad o habilidad que tiene el ser humano para realizar actividades que se asigna, ya que toda empresa evalúa la capacidad que tiene para desempeñarse en cada actividad, midiendo su eficiencia y eficaz para realizar diversas actividades.

En la actualidad, dentro de una empresa es muy importante que la persona que quiera laborar, debe tener un buen conocimiento y rendimiento, ya que es pieza fundamental para que una empresa crezca, porque es un punto muy importante en el desempeño laboral contar con una buena calidad de servicio y de trabajo, ya que en caso contrario dicha empresa no va a funcionar bien y en la cual será perjudicada.

Satisfacción laboral

Según Atalaya (1999) La satisfacción laboral incide principalmente un conjunto de actitudes ante el trabajo, que se interpreta como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo lo que piensa de él, dentro un grupo de actitudes y sentimientos.

Según Atalaya (1999) la satisfacción laboral es muy complicada distinguirla con la motivación, porque ambas se encuentran estrechamente relacionada. También pasa con la satisfacción del trabajo y la moral en el trabajador, por la satisfacción de uno mismo en el empleo ,se conoce por ser una series de actitudes antes el trabajo, sin embargo la satisfacción o insatisfacción de la personas dependerá únicamente de diversos factores como puede ser en el ambiente que realiza las actividades, la forma de como el jefe es con sus empleados, y también que el trabajador realiza bien sus actividades en la empresa y lo más importante es que le ayudara a ampliar más sus conocimientos y asumir nuevos retos dentro de la institución que está laborando.

Motivación en el desempeño laboral

La motivación forma un papel fundamental en toda empresa para que los trabajadores realicen un desempeño laboral exitoso.

Hoy en día, el motivar acertadamente a los trabajadores ha sido un elemento esencial para que realicen las actividades con entusiasmo, y permita obtener resultados positivos con el fin de contribuir con éxito de la organización, generalmente el éxito organizacional se edifica con esfuerzo y dedicación, y para lograrlo la motivación constituye una meta concreta en ardua travesía hacia el éxito. (Rivas & Perero, 2018)

Evaluación de desempeño

En la actualidad, es punto clave la realización de evaluación desempeño, ya que nos reflejara, como se va direccionando y desarrollando en sus actividades los trabajadores de una empresa. Según Chiavenato (2009), “De tal manera de que los docentes realizan evaluaciones a sus estudiantes, algunas empresas ponen interés en realizar evaluaciones de desempeño a sus trabajadores” (pág. 245).

La evaluación desempeño es impredecible en toda empresa, porque a través de esta se puede conseguir excelentes resultados.

En toda organización, debe realizarse lo que es la evaluación del desempeño, ya que esta valora, la función de las actividades del trabajador dentro de la empresa, lo que permite cumplir las metas y resultados que quiere alcanzar, este es un proceso que ayuda a estimular el valor y la excelencia, y las capacidades del trabajador. También la evaluación del desempeño es llamada como evaluación de méritos o evaluación de la eficiencia individual o grupal y en otros casos varía considerablemente de unas empresas a otras (Chiavenato, 2009).

Factores que inciden en el desempeño laboral

Según Peña (2017) existen algunos factores del clima laboral, los cuales inciden ya sea de manera positiva o negativo en el desempeño laboral del trabajador, entre los cuales se mencionan:

- ✓ Organización: Se engloba todo lo relacionado a las funciones y responsabilidades que tiene cada uno de los trabajadores de la empresa.
- ✓ Liderazgo: la capacidad que tiene la persona (líder) de la empresa para resolver todas los problemas o circunstancias en la empresa, con la ayuda de su equipo.
- ✓ Relaciones: La habilidad de crear lazos de relaciones con las personas que trabajan dentro de la misma empresa, con los empleados, jefe entre otros.
- ✓ Igualdad: Donde se ofrece o tienen el mismo derecho a las mismas oportunidades para los trabajadores.
- ✓ Implicación: es el grado de responsabilidad que se propone el empleado en las actividades bien realizadas, para que así la empresa prospere y tenga éxito.
- ✓ Reconocimiento: es la acción de reconocer el trabajo realizado por el empleado y ayudar que se sienta motivado, como darle un merecido reconocimiento por su buen trabajo, ya sea un ascenso de cargo o aumento de salario entre otras.
- ✓ Remuneraciones: este punto hace énfasis a lo que es la compensación salarial al empleado.

Definición de secretaria

Se puede entender según Barreto y García (2008) como secretaria aquella persona, en la cual se le confía un secreto o información confidencial acerca de la institución, también

es la persona encargada de tener en orden todos aquellos documentos que le asigna el jefe dentro de una oficina, también se encarga de redactar toda la correspondencia, con el fin que cumpla todas sus actividades a tiempo, como sabemos dentro de una empresa está formada por un grupo de personas como son los técnicos, trabajadores administrativos y como los de servicios etc., e incluyendo como pieza fundamental de la empresa a la secretaria.

Valores principales de la secretaria

Existen algunos valores que debe poseer la secretaria, entre los cuales, según Barreto y García (2008) son los siguientes:

Valores éticos

Discreción: es la confidencialidad que debe tener la secretaria, dentro de una empresa.

Lealtad: un valor imprescindible que debe poseer la secretaria de ser leal con su jefe y a su empresa.

Fidelidad: Se refiere a que la secretaria debe tener principio y no defraudar la confianza del jefe hacia ella.

Confianza: es el valor de que tiene el jefe hacia la secretaria en depositar todo su apoyo y confianza, en cualquier cosa.

Educación y cortesía: principal valor que debe mostrar la secretaria como al momento de expresarse con las demás personas de manera cortés.

Responsabilidad: es el compromiso que debe tener la secretaria al realizar cada una de las actividades que se le designa, y la cual debe de realizarla de manera eficaz.

Honestidad: esta refleja la forma que es la secretaria, de actuar correctamente y ser justa ya que de lo contrario se dudará de su honestidad.

Honradez: es la rectitud e integridad que debe poseer la secretaria, lo que le permitirá tener un grado de confianza en el trabajo.

Valores profesionales

Disponibilidad: estar predispuesta en el tiempo que requiera el jefe, para realizar las actividades que nos asigne.

Sentido común: saber manejar de la mejor manera las circunstancias que suelen darse de improviso.

Autocontrol: saber controlar las emociones según las circunstancias, es muy importante ya que la profesional sabrá cómo actuar en el momento, siempre y cuando tenga un autocontrol de sí misma.

Seguridad: si la secretaria está segura de sí misma, eso les reflejará confianza a las demás personas y en la cual será un beneficio de ambas partes, de estar segura de lo que hace.

Previsión: es el saber anticiparse o adelantarse a realizar alguna tarea, para así ganar tiempo en las cosas que se puedan presentar.

Adaptabilidades: Es la capacidad que tiene para adaptarse a los respectivos cambios que pueden darse en el trabajo.

Eficiente: al realizar la actividad que asigne y en caso no queda entendido pedir ayuda a quien corresponda, para que así quede comprendido y realizar un trabajo con éxito.

Organización: El uno de los puntos importante que debe realizar toda secretaria en el momento de realizar las actividades como es una buena organización, ya que le facilitara realizar las tareas con facilidad, sin perder el tiempo y evitar estrés.

Inteligencia: Es la capacidad de conocer, entender y captar, todas las tareas o exigencia que puede darse por parte del jefe

Interés por el trabajo: es el compromiso total hacia el trabajo, en realizar todas las actividades con el mayor profesionalismo posible.

Funciones de la secretaria

La secretaria es la clave fundamental dentro de una empresa, y que trabaja para el jefe en la cual debe desempeñar unas series de actividades, como son:

- ✓ Organización de la información tanto interna y externa
- ✓ Manejar la agenda de su jefe
- ✓ Tener siempre limpio su lugar de trabajo
- ✓ Realizar las recepción y entrega de documentos
- ✓ Redacción de oficios, circulares, memorándum, cartas y convocatorias
- ✓ Clasificación adecuada de documentos, despacho y archivo.
- ✓ Recordar y confirmar las reuniones establecidas.
- ✓ Tomar anotación de las disposiciones y efectuarlas con eficiencia y oportunidad
- ✓ Atender avisos de su jefe y clientes
- ✓ Realizar el seguimiento respectivo a la documentación
- ✓ Llevar registro de comunicaciones recibidas y enviadas
- ✓ Ser puntual en todas sus actividades de funciones.
- ✓ Tener discreción sobre todo lo que sea a respecto de la empresa
- ✓ Disposición en hacer y recibir llamadas telefónicas para mantener informado al jefe
- ✓ Obedecer y captar todas las instrucciones que sea asignadas por el jefe (Barba & Santamaría, 2018).

Técnicas aplicadas para la recolección de información

Tipo de investigación

En el presente estudio de caso para la recolección de información, se utilizó el tipo de investigación descriptiva que nos permitió el análisis, resumen y recolección de información de manera minuciosa y así responder a las interrogantes elaboradas acerca del objeto de estudio para lograr el objetivo deseado dentro del estudio de caso, que es determinar la incidencia de la expresión verbal en el desempeño laboral en la secretaria

Investigación documental

La investigación documental, mediante esta nos permitió adquirir toda la información necesaria mediante diferentes fuentes de información como son de libros,

revistas y artículos de las páginas web y a la vez nos permitió obtener conocimiento de cada uno de los conceptos de cada variable como es la expresión verbal y el desempeño laboral.

Método

Dentro de este estudio se empleó el método inductivo, nos permitió sacar las conclusiones generales partiendo de las ideas específicas pertinentes al objeto del estudio de caso

Técnica

Se utilizó la encuesta hacia la secretaria de la unidad educativa “23 de junio que permitió identificar y evaluar el nivel de conocimiento que tiene la secretaria en lo que es la expresión verbal y conocer su incidencia dentro del desempeño laboral. Y así nos permitió obtener respuestas reales en nuestro estudio de caso y dar a conocer la importancia que tiene la expresión verbal en el desempeño laboral de la secretaria en cualquier institución y a la vez tener información relevante acerca de su puesto de trabajo como secretaria de la institución. También se utilizó la técnica de observación, que nos permitió analizar e interpretar, para obtener más información y sacar nuevas conclusiones del objeto estudiado.

Resultados obtenidos

Como se mencionó anteriormente, para la recolección de datos del estudio de caso, se utilizó como técnica la encuesta dirigida a la secretaria de la unidad educativa “23 de junio”, en la cual se le aplicó dos encuestas, quien siempre estuvo dispuesta a responder cada una de las preguntas que se le realizaba, de manera clara y concreta quien demostró siempre una actitud cordial y respetuosa, también mediante la observación pudimos sacar nuevas conclusiones, en la cual se reflejó que la secretaria mantenía un alto nivel de expresión verbal al momento de expresarse ya que mantuvo una buena dicción, fluidez, claridad y coherencia al momento de expresarse al responder cada una de las preguntas de las encuestas.

En primer lugar, se le aplicó la primera encuesta, a la secretaria Cruz Edilma Morante Peralta de la unidad educativa “23 de junio” estructurada por 7 preguntas la cual se efectuó de forma presencial a las 11.00 am del día viernes 4 de marzo del presente año, dicha encuesta tuvo como objetivo obtener información relevante acerca de su puesto de trabajo como secretaria de la institución.

En segundo lugar, dentro de la unidad educativa “23 de junio” en el departamento de secretaría donde labora la secretaria se le aplico una segunda encuesta, en la cual estuvo predispuesta contestar, dicha estuvo estructurada por 8 preguntas, la misma se realizó a las 10.00 am del día jueves, 10 de marzo del presente año. Y así obtener información sobre la incidencia de la expresión verbal en su desempeño laboral como secretaria.

Pregunta N° 1

¿Cómo calificaría su nivel de expresión verbal como secretaria?

| Opciones | Respuesta |
|-------------------------|------------------|
| Significativamente alto | |
| Alto | X |
| Bajo | |
| Básico | |

Unidad educativa “23 de junio”

Elaborado por: Andrea Aguilar

Análisis e interpretación

Como podemos observar en la tabla de resultado, la encuestada respondió que tiene un alto nivel de expresión verbal, demostrando que tiene la suficiente capacidad de expresarse de una manera clara y formular sus ideas de una manera adecuada, lo que permitiría una comunicación eficaz y eficiente en ambas partes, en este caso la secretaria y la persona que requiera de su servicio.

Pregunta N° 2

¿Cree usted que la expresión verbal incide en su desempeño laboral como secretaria?

| Opciones | Respuesta |
|-----------------|------------------|
| | |

| | |
|---------|---|
| Si | X |
| No | |
| Un poco | |

Unidad educativa "23 de

junio"

Elaborado por: Andrea Aguilar

Análisis e interpretación

En esta pregunta la respuesta de la encuestada es un Sí, porque considera que a través de una buena expresión verbal se puede obtener grandes resultados, ya que es fundamental que dentro del área que se desempeña mantener una adecuada expresión verbal, lo que permite que tenga una buena dicción, fluidez, claridad y coherencia al momento de expresarse y que las personas que solicita de su servicio, capten y así realice un buen trabajo.

Pregunta N° 3

¿Considera que las dificultades de la expresión verbal afectan directamente a su desempeño laboral?

| Opciones | Respuesta |
|-----------------|------------------|
| Si | X |
| No | |
| Un poco | |

Unidad educativa "23 de junio"

Elaborado por: Andrea Aguilar

Análisis e interpretación

De acuerdo a la pregunta que se le aplico a la secretaria, ella responde que sí, que las dificultades de la expresión verbal afectan directamente a su desempeño laboral, porque si se da una expresión verbal mal aplicada no permitiría que se obtengan los resultados deseados, esto da a entender que como secretaria si no se aplica una adecuada expresión verbal, las demás personas no entenderán lo que expresa y a raíz de esto no se podrá mantener una buena comunicación y afectaría directamente a sus actividades laborales.

Soluciones planteadas

A través de los resultados obtenidos de las tres interrogantes; acerca a la primer interrogante que fue: cómo calificaría su nivel de expresión verbal como secretaria, en esta se le sugiere que siga a ese nivel y si ella quiere tener una excelente expresión verbal , siga preparándose más, mediante lecturas de libros, cursos y videos acerca de la expresión verbal en la secretaria, lo que le accederá a expresar ideas adecuadamente con otras personas y así tener un buen desempeño laboral, respecto a la otra interrogante sobre la incidencia de la expresión verbal en el desempeño laboral .

Se recomendaría que siempre tenga en cuenta que la secretaria debe mantener una buena y adecuada expresión verbal, ya que permitirá que exprese sus ideas con claridad y así pueda realizar sus actividades con éxito. Y la última interrogante sobre las dificultades de la expresión verbal que afectan directamente a su desempeño laboral, se sugiere que como profesional tenga la capacidad de poder reconocer sus puntos negativos referente a expresión verbal para que de esta manera pueda trabajar en aquellos aspectos que dificultan una correcta expresión verbal en lo que corresponde en su desempeño laboral.

CONCLUSIONES

El presente estudio de caso que se estableció en la Unidad Educativa “23 de junio” involucrado con el tema de la expresión verbal en el desempeño laboral en la secretaria, se menciona las siguientes conclusiones:

El nivel de expresión verbal de una secretaria es primordial para poder desenvolverse de la mejor manera en su ámbito laboral, debido a que con una correcta expresión verbal se podrá comunicar de manera más efectiva, ya que facilitará al momento de comunicar algo de manera clara y concisa teniendo en cuenta una buena dicción, claridad y coherencia al momento de expresarse y así el receptor entienda el mensaje, permitiendo así obtener buenos resultados dentro de la empresa.

Se pudo comprobar que la expresión verbal si incide en el desempeño laboral de la secretaria, ya que si no existe una adecuada expresión verbal no se podrá dar una comunicación eficaz y lo cual esto afectaría directamente al desempeño laboral por lo que como secretaria debe establecer comunicación asertiva para realizar diversas actividades tanto con los compañeros de trabajo como con el director y obtener resultados deseados.

De existir en el trabajo laboral de una secretaria ciertas dificultades de la expresión verbal afectan de forma directa a su desempeño profesional, porque que si no se comunica o no se da a expresar de manera adecuada lo que desee transmitir conllevara a que las otras personas no capten el mensaje o lo que quiera comunicar y lo cual terminara perjudicando de forma negativa a la secretaria como profesional dentro de cualquier institución.

Recomendación

Se le recomienda a la Unidad educativa 23 de junio que implemente horas de talleres a la secretaria de la institución que ayude a pulir la expresión verbal para que exista una adecuada forma de expresarse por parte de la secretaria, además de implementar estrategias como como el uso de videos acerca de la expresión verbal los cuales le ofrezcan diversos tics para que de esta manera la secretaria pueda incrementar su habilidad de expresarse y comunicarse dentro de su desempeño laboral de la manera más adecuada y profesional posible.

También se le recomienda a la unidad educativa que cuando se valla asignar a alguien para el puesto de secretaria de la institución se le realice pruebas para poder evaluar el nivel que tiene el o la aspirante al puesto relacionado a su expresión verbal lo cual será de suma importancia para el futuro desenvolvimiento laboral que ejerza dentro de la institución, y por último, se le recomienda a la institución que incentive a la secretaria a autocapacitarse respecto a su expresión verbal para que pueda tener una mejor perspectiva de sus debilidades respecto al tema indicado y de esta manera pueda trabajar, modificar y mejorar su capacidad de expresión verbal.

BIBLIOGRAFÍA

- Amalia Taquechel Barreto, C. A. (2008). Aprende a ser secretaria. En C. A. Amalia Taquechel Barreto, *Aprende a ser secretaria* (pág. 16). La Habana : Universitaria.
- Amalia Taquechel Barreto, C. A. (2008). Aprende a ser secretaria . En C. A. Amalia Taquechel Barreto, *Aprende a ser secretaria* (págs. 19-23). La Habana : Universitaria.
- Barba, N. G., & Santamaría, Q. G. (2018). ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO ARTÍFICE DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. En G. P. Nelly Germania Salguero Barba, *ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO ARTÍFICE DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN* (págs. 45-46). Cotopaxi.
- BASANTES, F. C. (2018). Expresion escrita y oral. En F. C. Basantes, *Expresion escrita y oral* (págs. 45-46).
- Basantes, F. C. (2018). Expresion oral y escrita. En F. C. Basantes, *Expresion oral y escrita* (pág. 43). Guayaquil: Grupo Compás.
- Basantes, F. C. (2018). Expresion oral y escrita. En F. C. Basantes, *Expresion oral y escrita* (págs. 49-50-51). Guayaquil: Grupo Compás.
- Basantes, F. C. (2018). Expresion oral y escrito. En F. C. Basantes, *Expresion oral y escrito* (pág. 44). Guayaquil: Grupo Compás.
- Basantes, F. C. (2018). Expresion orla y escrita. En F. C. Basantes, *Expresion orla y escrita* (pág. 44). Grupo Compás.
- Bohorquez, E. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*.

- Chiavenato, I. (2009). Gestión de talento humano. En I. Chiavenato, *Gestión de talento humano* (Tercera edición ed., pág. 245). Mexico: Industria Editorial Mexicana.
- Guerrera, A. I. (2002). ¿Que es la pronunciacion? *redELE* , 3.
- Iruela, G. A. (2002). ¿Que es la pronunciacion? *redELE* , 16.
- Muñoz, A. (2006). Poder del lenguaje. En A. Muñoz, *Poder del lenguaje* (pág. 44).
Culturales Internacionales.
- Pisco, M. C. (1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. *Revista de psicología*.
- Pisco, M. C. (1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. *Revista de Psicología*.
- Rivas, H. P. (2017). Clima organizacional . En H. P. Rivas, *Clima organizacional* (pág. 56). Editorial UPSE.
- Rivas, H. P., & Perero, S. V. (2018). Motivacion laboral. Elemento fundamental en el exito organizacional. *Indteca*, 181.

ANEXOS

Encuesta # 1

Nombre del encuestado:

Título del puesto:

Contestar las siguientes preguntas

1. ¿Qué educación académica considera necesaria para desempeñar su puesto de trabajo?

| | |
|------------|----------------------|
| Primaria | <input type="text"/> |
| Secundaria | <input type="text"/> |
| Superior | <input type="text"/> |

2.- ¿Cuál crees que debería ser la experiencia mínima para el puesto que usted ocupa?

| | |
|--------------|----------------------|
| 1 año | <input type="text"/> |
| 2 años | <input type="text"/> |
| 3 años y mas | <input type="text"/> |

Otra respuesta:

.....

.....

3.- ¿Que aptitudes debe carecer la persona asignada a este puesto?

| | |
|--|----------------------|
| Autoridad | <input type="text"/> |
| Capacidad de organización y disciplina | <input type="text"/> |
| Capacidad de observación | <input type="text"/> |
| Capacidad manual | <input type="text"/> |

Otras que usted crea importantes:

.....

.....

5. ¿Cuáles son sus responsabilidades de su cargo?

.....

6.- ¿Mencione algunas de las funciones que desempeña dentro de la institución?

.....

.....

.....

7. ¿Existe riesgo en su puesto de trabajo?

| | |
|---------------------------|----------------------|
| Financieros | <input type="text"/> |
| Físicos | <input type="text"/> |
| Psicológicos | <input type="text"/> |
| Civiles y administrativos | <input type="text"/> |
| Ninguno | <input type="text"/> |

Encuesta # 2

1. ¿Qué educación académica considera necesaria para desempeñar su puesto de trabajo?

Primaria

Secundaria

Superior

2.- ¿Cuál crees que debería ser la experiencia mínima para el puesto que usted ocupa?

1 año

2 años

3 años y mas

Otra respuesta:

.....
.....

3.- ¿Que aptitudes debe carecer la persona asignada a este puesto?

Autoridad

Capacidad de organización y disciplina

Capacidad de observación

Capacidad manual

Otras que usted crea importantes:

.....
.....

5. ¿Cuáles son sus responsabilidades de su cargo?

.....

6.- ¿Mencione algunas de las funciones que desempeña dentro de la institución?

.....

.....

.....

7. ¿Existe riesgo en su puesto de trabajo?

Financieros

Físicos

Psicológicos

Civiles y administrativos

Ninguno

Tabulación total de los resultados

1.- ¿Cómo calificaría su nivel de expresión verbal como secretaria?

| Opciones | Respuesta |
|-------------------------|-----------|
| Significativamente alto | |
| Alto | X |
| Básico | |
| Bajo | |

2. ¿Dentro del área que usted desempeña. ¿Qué importancia tiene la expresión verbal?

| Opciones | Respuesta |
|----------------------|-----------|
| Importante | X |
| No muy importante | |
| No tiene importancia | |

3. ¿Usted considera importante la expresión verbal en su desempeño laboral?

| Opciones | Respuesta |
|-------------------|-----------|
| Si | X |
| No | |
| Es insignificante | |
| Un poco | |

4.- **¿Ha presentado problemas en su área de desempeño laboral relacionados con la expresión verbal?**

| Opciones | Respuesta |
|----------|-----------|
| Si | |
| No | X |

5.- **¿Cree usted que la expresión verbal incide en su desempeño laboral como secretaria?**

| Opciones | Respuesta |
|----------|-----------|
| Si | X |
| No | |

6.- **¿Usted piensa que desde su área de desempeño laboral como secretaria contribuye al mejoramiento de la expresión verbal?**

| Opciones | Respuesta |
|----------|-----------|
| Si | X |
| No | |

7.- **¿Considera que las dificultades de la expresión verbal afectan directamente a su desempeño laboral?**

| Opciones | Respuesta |
|----------|-----------|
| Si | X |

| | |
|----|--|
| No | |
|----|--|

8. ¿Cuáles usted cree que son las causas principales de las dificultades en la expresión verbal?

| Opciones | Respuesta |
|----------|-----------|
| Si | X |
| No | |

Oficio de asignación de docente tutor



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022

De: MSc. Viviana Onofre Zapata
COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
**VIVIANA DEL
ROCIO ONOFRE
ZAPATA**

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

Oficio de solicitud de permiso a la institución



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo marzo 14, 2022

Señora:
MSc. Armenia Betzabeth Villacis Vásquez
RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA "23 DE JUNIO"
Av. Guayaquil
Baba-Los Ríos


De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **ANDREA FERNANDA AGUILAR ALVARADO**, con cédula de identidad **120828619-3**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área de **SECRETARÍA** con el tema: **"EXPRESION VERBAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA "23 DE JUNIO"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

Secretaría

De Usted (es), muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Evidencias fotográficas (reunión con docente tutor)



Evidencias fotográficas (aplicando la encuesta)

