

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA.

UNAN - LEÓN.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES.



*MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN LENGUA Y
LITERATURA.*

TÉMA.

*DIAGNÓSTICO SOBRE LAS NECESIDADES DE EXPRESIÓN ORAL Y
EXPRESIÓN ESCRITA QUE TIENEN LAS SECRETARIAS DE LA UNAN
- LEÓN.*

AUTORES.

- 1. MARÍA ISABEL CASTILLO CENTENO.*
- 2. ESTEBANA DEL CARMEN MONTALVÁN.*
- 3. LEYLA PATRICIA RAMÍREZ BRICEÑO.*
- 4. KAROL YASMINA LÓPEZ CENTENO.*

TUTORA.

MSC. ESMERALDA MENDOZA.

LEÓN, NICARAGUA, 2009.

TEMA.

Diagnóstico sobre las necesidades de expresión oral y expresión escrita que tienen las secretarias de la UNAN – LEÓN.

AGRADECIMIENTO.

Al cumplir satisfactoriamente con el requisito de culminación de estudios universitarios, expresamos nuestro profundo agradecimiento a:

- Dios que nos dio la vida y el don de la sabiduría, entendimiento e inteligencia, siendo Él la luz que nos guió y nos supo orientar a actuar con amor y responsabilidad en nuestros estudios.
- Nuestras familias (madres, padres, hermanos, hijos) que nos apoyaron moralmente durante el recorrido de los estudios y nos han animado a continuar en la búsqueda de nuestra superación personal y profesional.
- Amigos y compañeros de la carrera “Lengua y Literatura” que durante cinco años compartimos buenos momentos y muchos de ellos nos apoyaron en diferentes circunstancias de nuestra vida estudiantil.
- Nuestra apreciada tutora, una mujer disponible, servicial y acogedora, que en todo momento de nuestro trabajo investigativo supo orientarnos y aconsejarnos, por su tiempo, amor, esmero y dedicación.

¡Gracias profesora Esmeralda Mendoza!

Alumnas de V año de Lengua y Literatura.

DEDICATORIA.

Tengo el honor de dedicar este trabajo monográfico a:

DIOS: porque de él recibí la vida y el alimento de su espíritu que me ha dado sabiduría, guiándome desde lo más alto para así escalar un peldaño más en mi vida, logrando llegar de esta manera a la meta deseada.

MIS PADRES: Joaquín López Centeno y Lucila Centeno Zavala por darme su apoyo incondicional, viviendo día a día, las dificultades que vivo en cada paso y momentos de mi vida, pero que con mucho amor y sabiduría de Dios supieron inculcar en mí ese deseo de superación.

A TODOS MIS HERMANOS (AS): Lidia, Girma, Pedro; Alba, M^a Teresa y Francisco por darme ánimo a seguir adelante y vencer los obstáculos que se presentaron en el transcurso de mi preparación.

Karol Yasmína López Centeno.

DEDICATORIA.

A DIOS: Por ser la luz que iluminó mi camino durante todo este tiempo, creador de todas las circunstancias que alegraron mi vida, por llevarme por el sendero que culminaría en una profesión en pro de la sociedad, pero sobre todo por llenar mi vida de alegría, amor y abnegación hacia mi familia.

A MIS PADRES: Por darme la vida y encaminarme a ser lo que soy y por haber estado a mi lado brindándome su apoyo incondicional y animarme a continuar la búsqueda de mi superación personal, social y profesional.

Mercedes Daysis Hernández

Lucas Antonio Montalbán.

A MI ESPOSO E HIJOS: Por ser la razón de mi vida, por haber estado conmigo y apoyarme en cada momento difícil. Por ser el varón y los hijos que Dios me ha regalado, por secar las lágrimas de mis rostro con amor, cariño y comprensión. Los amo.

Benito Javier Abarca Sánchez.

Christopher Javier Abarca Montalbán.

Stephany Massiel Abarca Montalbán.

A MI FAMILIA: Por ser apoyo incondicional en toda mi vida.

ESTEBANA DEL CARMEN MONTALVÁN HERNÁNDEZ

DEDICATORIA.

A DIOS: Que en su infinita bondad y misericordia me dio dirección, ánimo y sabiduría, permitiendo culminar mis estudios.

A MI MAMÁ: Cándida Briceño y a mi única hermana Soraya Ramírez que me han dado amor, cariño y comprensión le agradezco su ayuda moral y económica.

A MI TUTORA: MSC Esmeralda Mendoza por ser cariñosa, comprensiva y estar siempre dispuesta a brindarnos su ayuda sin ningún interés, dedicando parte de su tiempo en esta investigación.

LEYLA PATRICIA RAMÍREZ BRICEÑO.

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía, por darme fortaleza, conocimiento para realizar mis estudios y cumplir mi mas anhelado sueño.

A mis padres por darme la vida, a mi madre (q. e. p. d.) Esmeralda Centeno, a mi tía que es mi madre especial Salomé Castillo que son ejemplo de mujeres esforzadas, luchadora, con deseos de salir adelante por lograr lo que se propusieron en la vida.

A mi cuñado Luis Sánchez, por ser un hombre sincero, amable, honesto, de buenos principios y por ser un padre para mis hijos.

A mis hermanas Benita, Martha, Reneé Centeno, Deyanira Varela por ser madres para mis hijos cuando yo me ausentaba y por su apoyo desinteresado en circunstancias difíciles, me fueron de mucha ayuda gracias a Dios y a ellas he logrado esta meta.

A mis hijos Dios me concedió la dicha de la maternidad, ellos son la causa de mi inspiración y lucha contra las adversidades, pero siempre unidos, en amor lograremos vencer cualquier obstáculo.

- Maybelline Dayana Velásquez Castillo.
- Abner Jared Velásquez Castillo.

MARÍA ISABEL CASTILLO CENTENO.

INTRODUCCIÓN.

Nuestro tema investigativo nace de la necesidad de conocer sobre la expresión oral y escrita que tienen las secretarias de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN – LEÓN, ya que este es nuestro centro de estudios y por lo tanto interactuamos con algunas de ellas, cuando solicitamos algún documento a las secretarias del departamento, nos dimos cuenta que algunas de ellas tenían errores en su redacción.

El presente trabajo monográfico permite identificar las limitantes que presentan las secretarias de las diferentes facultades, ya que la expresión oral y escrita es la base fundamental del quehacer diario que ellas realizan.

Consideramos que la información recopilada será de mucha utilidad para las secretarias, jefes inmediatos, administradores y los beneficiados seremos toda la comunidad universitaria.

Como grupo hemos dedicado tiempo para el estudio y análisis de este problema llevando nuestras sugerencias a las instancias correspondientes para que se aproveche esta investigación monográfica como un punto de partida para estudios posteriores, se tomen en cuenta las medidas pertinentes y se capacite de forma continua, como vemos nuestro lenguaje está sufriendo cambios y es por eso que ellas necesitan estar actualizadas en cuanto a expresión oral y escrita.

A lo largo de esta monografía les damos a conocer el planteamiento del problema que es la base de nuestro trabajo.

En los objetivos es lo que nos proponemos lograr en la información.

El marco teórico es la teoría que sustenta nuestra monografía.

El diseño metodológico es el proceso que se lleva a cabo en la investigación.

La conclusión nos muestra los resultados obtenidos de todo el trabajo desarrollado.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las secretarias de la UNAN – LEÓN en su mayoría tienen dificultades en expresión oral y escrita debido a la falta de capacitación constante por las autoridades de la misma.

Este problema planteado como trabajo de investigación surge como producto de la vivencia y relación que hemos tenido a lo largo de estos cinco años con algunas secretarias de la UNAN – LEÓN que nos han servido a la vez como una motivación de querer detectar las necesidades que estas tienen en expresión oral y escrita.

JUSTIFICACIÓN

Los valores se expresan positivamente a través de la convivencia humana y estos deben ser inculcados en las secretarias y las personas que brindan servicio a la sociedad.

Muchos son los contextos que propician el problema sobre expresión oral y escrita en las secretarias, por ejemplo; el hábito de la lectura que es uno de los medios universales y de transmisión masiva de conocimientos diversos.

En base a lo anterior, hemos dirigido nuestros esfuerzos investigativos para conocer sobre la expresión oral y escrita que tienen las secretarias de la UNAN – LEÓN.

Esto nos permite identificar las limitantes que presentan las secretarias de las diferentes facultades ya que la expresión oral y escrita es la base fundamental del quehacer diario que ellas realizan.

OBJETIVO GENERAL

Determinar las limitantes de expresión oral y escrita que presentan las secretarias de la UNAN – LEÓN.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Conocer las necesidades que tienen las secretarias de la UNAN – LEÓN sobre expresión oral y escrita.
2. Valorar la importancia de la expresión oral y expresión escrita en el quehacer diario de las secretarias de la UNAN – LEÓN.
3. Identificar los principales conocimientos que poseen las secretarias de la UNAN – LEÓN sobre expresión oral y expresión escrita.
4. Contribuir al mejoramiento de la expresión oral y expresión escrita en las secretarias de las diferentes facultades de la UNAN – LEÓN a través de un diagnóstico que sirvan como base a las autoridades competentes y puedan darle capacitaciones constantemente.

MARCO TEÓRICO.

COMUNICACIÓN Y LEGUAJE HUMANO.

1. Comunicación.

Concepto: Proceso humano de interacción o transacción entre dos o más elementos de una sociedad o un sistema, para transmitir ideas o sentimientos.

Formas de comunicación: Para dicha interacción, existen varias formas como son: oral, escrita, auditiva, simbólica, etc.

Importancia de la comunicación: La comunicación es un elemento básico generador de la sociabilidad, a través de ella es que el hombre se nutre y preserva su carácter como ser eminente de convivencia, además de promover la solidaridad social y el espíritu cooperativo entre los grupos.

2. Significado y contexto.

SEMÁNTICO: En este contexto, un signo adquiere un significado con referencia al significado de los otros signos, y según la posición que guarde dentro de un escrito o párrafo, en el siguiente ejemplo, podemos tener varias definiciones de la palabra “cuerno”, según el contexto.

- Un animal con enormes “cuernos”.
- La esposa le puso los “cuernos”.
- Se comió unos “cuernos” de chocolate.

El hecho de que una palabra tenga muchas acepciones parece que hace imprecisa la lengua, pero no es así. Acabamos de ver que el contexto ayuda a contribuir una acepción precisa a la palabra. De esta manera, una misma palabra nos sirva para decir muchas cosas diferentes, lo que resulta muy económico.

3. **SITUACIONAL:** Existe otro tipo de contexto, que es el situacional, el cual se refiere a la situación del habitante en el espacio, en el tiempo y en el diálogo. Veamos algunos ejemplos. ¿Qué significa aquí? Aquí pueden ser muchos lugares diferentes, pero tienen en común el hecho de que en ellos me ubico yo, el hablante.

Algo similar sucede con las expresiones de tiempo. Algunas también dependen del contexto; en este caso, del momento en que habla una persona. “Hoy es el día en que estoy hablando”. En relación con hoy, ayer es el día que inmediatamente antecede y mañana es el día que inmediatamente sigue. Las expresiones de este tipo toman como referencia el momento en que vive el hablante.

Otro tipo de situación es la de los hablantes en un diálogo. *El* que habla soy yo, y la persona con quien habla, el oyente, tú. El que no es hablante ni oyente es *él*. Una misma persona puede ser *yo*, *tú* o *él*, según su función en el diálogo. La idea es muy simple, pero el mecanismo es complejo. De esto se dará cuenta si usted trata de explicar el significado de *yo* y *tú* a un niño pequeño.

4. **CULTURAL:** Ahora como último contexto, presentaremos el más amplio de todos, que es el contexto cultural. Este contexto tiene

mucho que ver con la cultura y tradición del lugar en el cual se esté hablando, así como de la formación cultural del *oyente*, por ejemplo: si alguien dice que se cree Napoleón y quien lo escucha sabe algo de historia, éste se imaginará que la persona que se cree Napoleón es dominante, decidido y quizás, no muy cuerdo. En cambio, si el interlocutor no tiene nociones de historia, no entenderá el mensaje. El conocimiento de la historia forma aquí el contexto necesario para la interpretación.

TIPOS DE COMUNICACIÓN.

La Comunicación Descendente. Cuya principal utilidad es la emisión de directrices de un superior a sus subordinados. Ésta ayudará a clarificar políticas, metas, etc. Se realiza a través de memorándums, informes, instructivos, reglamentos, manuales de organización, periódicos y revistas internos, folletos, diagramas, videos. Esta información le dará sentido de dirección al trabajo, orienta a los empleados, suministra datos importantes y ayuda a resolver sus dudas. Es el enlace entre los distintos niveles jerárquicos de la estructura formal.

La Comunicación Ascendente. Este tipo de comunicación suministra retroalimentación de los subordinados. Establece un camino de oportunidad para recibir sugerencias, quejas, opiniones, etc. Por medio de ella se puede conocer el clima organizacional y es muy valiosa para integrar a los trabajadores con la alta dirección. Se

realiza a través de Programas de Sugerencias, Encuestas, Procedimientos de Quejas, una Política de Puertas Abiertas, Diálogo y Entrevistas y Reuniones de Grupo.

La Comunicación Horizontal. Es la comunicación que se desarrolla entre dos personas del mismo nivel jerárquico. Es una comunicación muy útil para la integración de los grupos de trabajo, para la sociabilización necesaria entre las personas y para hacer eficiente el trabajo de los grupos y equipos laborales. La mayoría de los mensajes que transitan formalmente en forma horizontal tienen por objetivo la integración y coordinación.

Estas formas típicas de la comunicación formal se realizan utilizando diversos Tipos de Lenguaje.

Así mismo, además de las formas de comunicación formal, existen las Redes que se utilizan en la Comunicación Informal dentro de las Organizaciones, las cuáles son muy importantes desde el punto de vista del Comportamiento Organizacional, porque cuando las organizaciones las aprovechan en su beneficio, suelen ser de gran utilidad y si se les descuida o se desconocen, pueden ser generadoras de problemas.

Dentro de las organizaciones se pueden emplear diversas formas de lenguaje, aunque la forma más simple de comunicación siempre será "*el habla*".

Podemos clasificar los diferentes Tipos de Lenguaje en Verbales y No Verbales.

El Lenguaje Verbal.

Los símbolos que utiliza el Lenguaje Verbal, tanto en su forma oral, como en su forma escrita, son **las palabras**. Es indispensable que emisor y receptor, manejen el mismo idioma y por lo tanto conozcan las mismas palabras, sin embargo, una misma palabra puede tener diversos significados y es primordial llegar a un acuerdo convencional del significado que tendrá un símbolo, es decir, una palabra determinada.

Para decidir el significado es importante el contexto en que se está utilizando la palabra, esto es el ambiente, y la cultura de los miembros de la organización. Básicamente debemos emplear palabras comunes en la cultura que predomina en la organización, palabras que preferentemente todos conozcan y sean simples de comprender. En el caso de palabras que puedan prestarse a confusión, necesitamos primero identificar esas palabras clave dentro del contexto de otras palabras y símbolos y reducir al mínimo su confusión limitando su sentido. Los buenos comunicadores se centran en la idea más que en las palabras.

La legibilidad es el proceso de clarificar la comunicación haciendo más comprensible la escritura y el habla, sin rebuscamientos y sustituyendo las frases complejas por ideas simples

El Lenguaje Oral: es la forma de comunicación más rápida y simple y tiene la ventaja de que la retroalimentación se puede recibir de manera

inmediata. Las dos formas de comunicación oral, comúnmente empleadas en las organizaciones son el habla en la *comunicación cara a cara*, y el habla *a través de un aparato* como son: el teléfono o los micrófonos y altavoces.

La comunicación cara a cara, permite mejor la retroalimentación inmediata y además de hablar y escuchar, podemos ver y observar movimientos, gesticulaciones, percibir el tono de la voz y la inflexión que se le da a lo que se dice. Todo esto representa una gran ventaja, que no tiene la comunicación telefónica o a través de otro aparato, aunque también sea realizada oralmente, ya que no se puede ver a la contraparte y consecuentemente no se puede combinar con el lenguaje no verbal que nos dice mucho más que lo que se expresa con palabras. Tan importante o más que saberse expresar oralmente, es lo importante de saber escuchar.

GUÍA PARA SABER ESCUCHAR:

1. **Deje hablar:** No puede escuchar a los demás si siempre se la pasa hablando.
2. **Escuche con una mente abierta:** No establezca juicios previos, centre su atención en el mensaje y decídase a sacar el mayor provecho posible del encuentro.
3. **Haga que su interlocutor se sienta cómodo:** Deje de hacer cualquier otra cosa que no sea escuchar, ayude a la persona a hablar libremente, elimine todo gesto, actitud o movimiento de rechazo. Muestre interés atendiendo para comprender y no se muestre predispuesto para rebatir.

4. **Centre su atención en lo que le están diciendo:** Concéntrese en el contenido del mensaje y no en la forma. No se distraiga con los tics nerviosos, muletillas o fallas de pronunciación de su interlocutor, deje lo superficial y vaya al núcleo de la comunicación.
5. **Elimine las distracciones:** No mueva papeles ni tamborilee, prevenga o elimine cualquier posible interferencia, si hay mucho ruido externo cierre la puerta o vaya a un área más aislada.
6. **Conserve la calma:** Sea paciente, no se precipite en hacer juicios, no interrumpa, espere a que la otra persona termine de hablar, antes de dar una respuesta. No se aleje o corte la comunicación bruscamente. No pierda el control, una persona irritada puede malinterpretar o tergiversar la comunicación.
7. **Muestre empatía con los que hablan:** Trate de ponerse mentalmente en el lugar de su interlocutor y ver las cosas desde su perspectiva.
8. **Centre su atención en las ideas principales:** Identifique las ideas principales en lo que la persona dice, esto será lo que deberá recordar más tarde, detectando la esencia de la conversación, el resto se recordará como ideas de soporte.
9. **Escuche la totalidad del mensaje:** Evite por otro lado la tendencia a resumir, no se prejuzgue o crea adivinar lo que le van a decir con las primeras palabras que dice su interlocutor, ni lo corte dando por supuesto el resto. Usted puede estar equivocado y adelantando juicios erróneos.
10. **Haga preguntas:** Esto estimula al hablante y le muestra su interés y que lo está escuchando. Por otra parte, hacer preguntas permite la retroalimentación o correcciones a tiempo de las malas

interpretaciones. Además, hacer preguntas ayuda a conocer mejor los argumentos o razones del que habla.

11. **Evite en lo posible las discusiones y las críticas:** Tanto unas como otras, suelen poner a la gente a la defensiva y como reacción pueden "enconcharse" encerrándose en sí mismos o enojarse, y aunque usted gane la discusión, en realidad pierda.
12. **No se deje llevar por sus emociones:** Ciertas palabras, frases, o el tono de voz en que se dicen provocan emociones en el oyente, aprenda a controlarse para no interrumpir la comunicación, ni asumir una actitud negativa o ponerse a la defensiva.
13. **No sueñe despierto:** Muchos malos oyentes, se van mentalmente de la conversación, porque empiezan a pensar en otras cosas, a veces se conectan y se desconectan de la comunicación perdiendo gran parte del mensaje. Sintonícese con su interlocutor y evite cualquier pensamiento distractor tomando una parte activa en la conversación, haciendo preguntas, identificando los elementos clave, leyendo lo que dice "entre líneas" el hablante. Examine las evidencias y saque sus conclusiones sobre la situación.
14. **Enfréntese al material complicado:** Algunos temas son de difícil comprensión para el que escucha y resultan difíciles de seguir. No se intimide, aproveche para aprender, realice preguntas. No se aíse ni deje que una presentación complicada lo desanime.

Recuerde que:

1. La naturaleza nos ha dado dos oídos y una lengua, lo cual podría indicar que debemos emplear el doble del tiempo en escuchar más que en hablar.

2. Así como disponemos de dos oídos, deberíamos utilizar uno para entender y otro para sentir.
3. Los que toman decisiones y no saben escuchar, tienen una mayor probabilidad de equivocarse en sus decisiones, porque cuentan con menos información que puede ser útil para tomar buenas decisiones.

El Lenguaje Escrito: La comunicación escrita puede tomar muchas formas: cartas, memorándums, oficios, circulares, folletos, boletines, informes, reportes, periódicos, revistas, etc. El material escrito en las empresas, generalmente va dirigido a empleados y a clientes y frecuentemente tiene más dificultades de legibilidad que los escritos que se utilizan en otros ámbitos.

Con la utilización de la jerga profesional y el lenguaje técnico, se ha hecho cada vez más difícil la lectura y comprensión de la comunicación escrita en las organizaciones, y se ha olvidado que el propósito de estas formas de comunicación no es impresionar sino hacerse entender.

Existe una gran necesidad de tener muy presentes las características de los receptores y sus exigencias y adaptar a su nivel el uso de las palabras, clarificando los tecnicismos y eliminando los intelectualismos que lo único que hacen es crear barreras en la comunicación.

NORMAS PARA UNA BUENA REDACCIÓN

1. Utilice palabras y frases simples.
2. Utilice palabras breves y multiconocidas.

3. Utilice ejemplos, gráficas y figuras que permitan ver más objetivamente las ideas.
4. Utilice de preferencia oraciones y párrafos cortos.
5. Use de preferencia verbos en su modalidad activa. Ejemplo: "El jefe aprobó", en lugar de "fue aprobado por el jefe".
6. Utilice sólo las palabras necesarias y elimine lo superfluo.

El Índice de Niebla, mide el grado de dificultad para entender un escrito. Entre mayor sea el índice de niebla, mayor será la dificultad de los trabajadores para entender el mensaje.

Reglas para disminuir el Índice de Niebla de un escrito:

1. Escoja al azar un párrafo de muestra y cuente las palabras considerando incluso las preposiciones como "a", y las conjunciones como "y", "o".
2. Calcule el promedio de palabras por frase. Esto se logra dividiendo el número total de palabras de la muestra entre el número de frases.
3. Calcule el porcentaje de palabras difíciles de la muestra. Cuente el número de palabras difíciles de la muestra y divídalo entre el número total de palabras.
4. Incluya cada palabra de cuatro sílabas o más como difícil.
5. Excluya las palabras de cuatro sílabas o más si empiezan con mayúsculas (excepto las que lleven mayúscula porque inician una frase).
6. Excluya las palabras de cuatro sílabas o más que sean diminutivos, aumentativos y adverbios terminados con el sufijo "mente".

7. Excluya todas las formas de verbos que al conjugarlos se convierten en palabras de cuatro sílabas o más.
8. Sume el Promedio de palabras por frase al porcentaje de palabras difíciles. Después multiplique esta suma por 4 con el fin de obtener el nivel (o calificación) de legibilidad.

TEXTO EXPOSITIVO

CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS

La palabra exponer remite, básicamente, a la idea de explicar algo o hablar de algo para que los demás lo conozcan. Así pues, podemos definir la exposición como el tipo de discurso que tiene por objeto transmitir información. El texto que cumple este objetivo se denomina texto expositivo.

Se utiliza para explicar un tema de estudio, para informar a alguien de nuestras ideas, para dar una noticia... Y también son textos expositivos los tratados científicos y técnicos, los libros didácticos, los manuales de instrucciones, y todos aquellos textos cuya finalidad consiste en informar sobre conceptos, sobre hechos o sobre la manera como se realiza un proceso.

Puesto que el texto expositivo busca informar y hacer comprensible la información, debe presentar los contenidos de una forma clara y ordenada. Claridad, orden y objetividad son las principales características de los textos expositivos.

ELEMENTOS

- Un **tema** preciso, claramente identificado y delimitado.
- Una **estructura**, es decir, una forma de organizar la información que se presenta en el texto.

- Un **propósito** establecido previamente por el emisor e interpretado posteriormente por el receptor.
- El **emisor** puede ser individual o colectivo; también puede ser particular o institucional.
- A veces, el **receptor** es un grupo de personas con características definidas, sin embargo, los textos han de estar adaptados a la naturaleza y nivel de conocimientos de los receptores.

TEXTO TÉCNICO

El texto técnico es un escrito que tiene como objetivo presentar, de una manera organizada y clara, el resultado de la aplicación de un principio científico: un instrumento y su aplicación.

Clases:

Descriptivos: describen un instrumento, sin realizar interpretaciones, ni sacar conclusiones.

Interpretativos: Enfatizan en la importancia de un elemento técnico determinado.

Demostrativos: Establecen la relación entre un elemento técnico y unos principios científicos que se han aplicado para su elaboración.

Características:

- a. Objetividad
- b. Claridad
- c. Precisión
- d. Unidad
- e. Coherencia
- f. Documentación
- g. Brevedad

2. Recomendaciones para la redacción de artículos técnicos:

- a. Búsqueda de bibliografía especializada.
- b. Elaboración de un plan o estructura de contenido que nos muestra el tema y los subtemas en que lo hemos dividido para su desarrollo.
- c. Redacción del borrador.
- d. Revisión y corrección.
- e. Producción del texto definitivo.
- f. Generalmente se acompañan con ilustraciones o gráficos, que ayudan a comprender más fácilmente su sentido.

Todos usamos un idioma, una lengua propia de nuestra familia y de la región en donde crecimos y vivimos incluyendo modismos o palabras populares con la entonación que nos caracterizan.

Expresión proviene del término latino *expresus*, que significa exprimido, salido. La expresión oral en toda sociedad o cultura desempeña roles, aprendemos normas de comportamiento y formamos criterios respecto de lo que más nos conviene. En cada situación en la que interactuamos, evaluamos lo que es correcto de lo que es incorrecto en cada caso y lo adecuado para cada contexto cultural; enfrentamos conflictos al desempeñar varios papeles individuales o colectivamente, en algunas actividades; incluso evitamos e inhibimos la comunicación. Nuestros patrones y vocabulario son aprendidos, cada quien decide cuando conviene usar el lenguaje formal y cuando el informal.

Importancia de la expresión oral

Sin las palabras y la capacidad de expresarlas por medio de la voz resulta en extremo difícil y mucho menos que es imposible coordinar las actividades más elementales de la vida de relación. Cuando el hombre comunica sus necesidades e ideas a otros para lograr su comprensión o conseguir su cooperación debe hablar bien, de modo coherente, convincente y preciso. Para muchos el hablar se ha convertido en el vehículo idóneo, para orientar, disuadir o convencer a sus semejantes. Particularmente en una sociedad democrática es tan importante la habilidad de expresar ideas como la capacidad de concebirlas.

Aun, dentro del propio círculo de amistades, la impresión que causemos depende en buena parte de la capacidad, agilidad y viveza de nuestra charla; del tacto con que exponemos y del atractivo de nuestro modo de hablar.

La vida actual exige un nivel de comunicación tan alto de redacción escrita. Una persona que no puede expresarse de manera coherente y clara se ve limitada en la escuela, círculo familiar, trabajo profesional, etc. por ello, la expresión oral es la herramienta fundamental para la supervivencia humana y vida profesional.

OBJETIVOS DE LA EXPRESIÓN ORAL.

Cuando una persona habla, es decir, cuando se comunica con alguien a través de la palabra intenta conseguir los siguientes propósitos:

1. Conocer con exactitud lo que quiere decir o comunicar.
2. Comunicarlo con un tono adecuado

PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN ORAL.

Empatía: Se define como proyección imaginario de un estado subjetivo a un objeto de tal forma que este parezca lleno de “él” y grado de sintonía afectiva con las demás personas y el ambiente circundante para que se produzcan cambios eficaces en cualquier relación de ayuda, es preciso observar el principio de empatía. Con el fin de ser útil, se debe demostrar capacidad de participar en los sentimientos o ideas de las personas sintiendo, compartiendo y aceptando los sentimientos.

Respeto: El principio de respeto en relación entre personas, implica que el usuario experimente su derecho de existir como persona y el profesional debe demostrar una actitud receptiva que valore los sentimientos, opiniones, individualidad y carácter único.

Autenticidad: Significa el yo comportándose en forma natural, sincera, espontánea, real, abierta y no defensiva. Al definir la autenticidad se emplean frases como ser en realidad y con exactitud lo que se pretende “genuina” “buena fe” y “sincero”.

ESTILOS DE LA EXPRESIÓN ORAL.

Pasiva: Aquella en que no se expresan implícitamente las necesidades, aspiraciones, deseos o preocupaciones del individuo en general porque el emisor cree que el receptor del mensaje quiere algo distinto. Una persona pasiva suele ser inhibida, se niega a sí misma y permite que otros elijan por ella/él, por consiguiente no logra sus metas y se siente lastimada, ansiosa y frustrada.

Agresiva: Supone traspasar a otros las propias necesidades, deseos, aspiraciones o preocupaciones. El sujeto agresivo se eleva a expensa de los demás. Es expresivo, elige por los demás, los menosprecia y alcanza sus metas utilizando a su prójimo.

Asertiva: Dos personas pueden expresar sus necesidades, deseos, aspiraciones o preocupaciones y que ambos tienen la oportunidad de escuchar y responder en forma recíproca y sin actitudes defensiva un mensaje asertivo. Es abierto y facilita o promueve la comunicación eficaz, la comprensión o la conclusión. La persona afectiva manifiesta lo que quiere decir en frases directas que expresan lo que ella desea, emplea palabras objetivas, envía mensajes en primera persona y hace declaraciones sinceras acerca de sus sentimientos, escucha con atención y da la impresión de interesarse, mira a los ojos, utiliza las expresiones verbales espontáneas con ademanes adecuados y expresiones faciales mientras se expresa con voz bien modulada.

CARACTERÍSTICAS DE LA EXPRESIÓN ORAL.

Los rasgos que caracterizan genéricamente la expresión oral son:

- Uso utilitario.
- Propósito de comunicación.

Estos dos rasgos de carácter utilitario y su función es lo que predomina lo comunicativo sobre lo expresivo, es lo que distingue la expresión oral de la escrita.

La expresión oral permite palabras, construcciones, interrupciones, incorrecciones y desórdenes que no son posibles, ni permisible en la lengua escrita. Al hablar se cometen bastante incorrecciones, se

utilizan escasas palabras, muchas veces ni siquiera se rematan la frase y es porque los gestos, la expresión del rostro, el tono de voz, la situación que se habla contribuyen a entender y ser entendido. En una palabra, todas estas cosas suplen las deficiencias de la expresión oral.

ELEMENTOS DE LA EXPRESIÓN ORAL.

1. **La dicción:** Si queremos utilizar adecuadamente la expresión oral tenemos que empezar a manejar la “pronunciación”, pronunciar vocablos con nitidez sin trabarnos. La idea es lograr que todo aquel que nos escucha sepa que es lo que deseamos transmitir.
2. **La voz:** La lentitud es un paso y un medio no un fin. Por si solo no resuelve nada, ni siquiera la claridad. Hay que hablar lentamente sí, pero como un ejercicio para frenar el impulso instintivo de correr para acostumbrarse a utilizar más los músculos de la boca y dominarlos mejor, esto contribuye al hábito de vocalizar y de silabear para que no se pierda ni una sola palabra en el camino.
3. **La entonación:** Sirve para dar sentido a lo que se dice, acentuar lo que tiene más interés; poner énfasis en aquella palabra o frase en lo que el emisor quiere llamar la atención de los que lo escuchan. Los contrastes en el ritmo al igual que los contrastes en la modulación de la voz y el acento tienen notable importancia para dar expresividad y sentido a nuestras palabras y para tener más fácilmente la atención del que escucha.
4. **La pausa:** Permite las inflexiones de la voz, el cambio de tono y el ritmo, si esto se hace, ayuda a mantener viva la atención del que escucha. El cuerpo con sus movimientos o con la ausencia de ellos

interviene decisivamente en la expresión oral. No es fácil concebir una comunicación a través de la palabra hablada en la que no entran el ser del que la pronuncia.

5. **Adecuación del tono:** Aun cuando tengamos la idea ya concreta, perfectamente elaborada, hay no solo que comunicarla y procurar que sea entendida de la mejor manera por el receptor, de modo que este la capte y consecuentemente la traduzca en acción.

Todo esto se logra cuando se encuentra el tono adecuado, es decir, no actuar sobre la palabra midiéndolas y pensándolas, sino ir al fondo del problema actuando sobre la imaginación y colocándolos en el lugar del receptor de la comunicación.

6. **Hablar de modo que el receptor entienda:** El emisor no puede perder nunca el contacto con el oyente, porque se corre el riesgo de que cese la atención y de que el mensaje no llegue, o llegue de manera imperfecta. La fórmula más simple para evitar que el receptor se pierda es que el emisor mientras hable; vaya colocando las ideas unas después de otras. La sencillez en el estilo es fundamental si aspiramos a establecer una buena comunicación. Es necesario pues usar periodos completos y simples para que los conceptos sean captados directamente sin que la mente del oyente esté obligado a seguir tortuosos giros de las palabras.

7. **Usar la palabra exacta:** Hay una palabra clave para encontrar la palabra exacta que no ha de ser necesariamente la palabra precisa. Sentir, vivir, ver y comprender aquella que estamos hablando. Para que las palabras no abandonen o no nos traicionen lo importante es no perder de vista la idea o la realidad de que estamos hablando.

“pensar en lo que decimos es el camino más corto para decir efectivamente lo que pensamos”.

TIPOS DE EXPRESIÓN ORAL.

1. **La lectura comunicativa:** La lectura comunicativa es un texto dirigido pedagógicamente que expresa valores e incide en la expresión oral y en la conciencia.
2. **Descripción oral:** Consiste en descripción con palabras, un acontecimiento, una imagen, etc.
3. **Relato oral:** Especie de narración o descripción de un acontecimiento o suceso.
4. **Narraciones orales:** Es un relato ordenado de sucesos ordenados reales o imaginarios.
5. **Exposición:** Es el desarrollo de un tema de mucho interés social ante el público.
6. **Examen oral:** Es la evaluación en forma oral de la asimilación de un determinado tema.
7. **La conversación:** Es un diálogo muy coloquial sobre diversos temas.

COMO FAVORECER LA EXPRESIÓN ORAL.

El aprendizaje de la expresión oral requiere un grado de motivación, interacción con otras personas, una técnica. En los primeros meses los padres deben aprobar con sonrisas y gestos los ruidos que el niño/a le gusta producir con la lengua y labios y motivar a emitir vocalizaciones e imitar los sonidos producidos por los adultos que lo rodean.

El juego es una actividad que favorece el desarrollo de la expresión oral. Los niños(as) mientras juegan hablan constantemente. La escuela tiene un papel decisivo en el desarrollo y

perfeccionamiento de la expresión oral, en especial cuando en la familia está empobrecido su nivel de expresión oral.

La excesiva rigidez en la disciplina de clase, la exigencia de estar callados durante largos períodos de tiempo puede ser negativa sobre todo en las primeras edades.

LA EXPRESIÓN ESCRITA.

Concepto:

1. El desarrollo normal del lenguaje escrito que presupone la integridad de los procesos sensoriales y motores.
2. La expresión escrita no es más que el habla escrita no el lenguaje en sí, sino una mera vía para grabar éste mediante signos visibles.
3. Es una habilidad donde se deben desarrollar los aspectos psicomotores.

INTERÉS DE LA EXPRESIÓN ESCRITA.

El interés de esta teoría lingüística está en la estructura no en el significado social del lenguaje. Su interés es la oración no el texto.

En el lenguaje escrito, donde falta una base situacional expresiva, la comunicación sólo puede ser lograda a través de las palabras y sus combinaciones, donde los buenos escritores llegan al producto final después de un largo proceso de diferentes fases: la pre – escritura, la composición y revisión, de esta forma se enseña, aprende a

expresarse de manera escrita. Para que los alumnos activen el proceso mental superior desarrollando el pensamiento creador debe saber trasladar los conocimientos adquiridos a las nuevas condiciones, es decir, que desarrollen la capacidad mental para exponer todo lo aprendido mediante la expresión escrita.

ASPECTOS IMPORTANTES PARA TRABAJAR LA EXPRESIÓN ESCRITA.

1. La caligrafía: Es importante el dominio del trazo y producción de cada letra, el grado de legibilidad que tiene nuestro escrito.
2. La limpieza del texto: Ausencias de manchas, borrones, líneas etc.
3. La correlación entre espacio blanco y texto: Los formatos, los márgenes izquierda, derecha, el número de líneas, el espacio entre los párrafos, el título, etc.
4. La disposición de las diversas partes de la expresión escrita. Ejemplo: en un texto = introducción, título, párrafos separados, despedida, etc.
5. La tipografía que se ha de usar mayúscula, minúscula, subrayado, tipo de letra, etc.

¿CÓMO TRABAJAR LA EXPRESIÓN ESCRITA?

Para trabajar la expresión escrita es necesario realizar actividades para desarrollar la motricidad fina. Esta destreza se tiene desde

preescolar para lograr una buena preparación en el aprendizaje de la escritura.

Cuando hablamos de motricidad fina nos referimos al control fino. Es el proceso de refinamiento del control de la motricidad gruesa, se desarrolla después de esta y es una destreza que resulta de la maduración del sistema neurológico. El control de las destrezas motoras finas en el niño es un proceso de desarrollo y se toma como un acontecimiento importante para evaluar su edad de desarrollo.

La estructura requiere de una coordinación y entretenimiento motriz de las manos para la realización de movimientos básicos que forman parte de la direccionalidad y trazado de las letras. Tiene como finalidad ayudar al niño a adquirir las destrezas necesarias para enfrentar el aprendizaje de la letra cursiva y script. Además se pretende conseguir una orientación, situación (arriba-abajo-delante-detrás-derecha-izquierda), una coordinación ojo-mano. Es muy importante que el niño antes de realizar su trabajo sobre el papel trabaje en una forma más vivencial, es decir, a través de su propio cuerpo.

Con el cuerpo: diferentes posiciones:

- Vertical.
- Horizontal.
- Inclinandose.
- De pie.
- Sentado.
- Haciendo garabatos.
- Rotaciones.
- Ondas.
- Circuitos.

- Laberinto.

Pasando de diversas formas:

- De puntillas.
- De talones.
- Con los pies.
- Mirando hacia dentro o hacia afuera.
- A la pata coja.
- Arrastrando los pies, de rodillas.
- De espaldas.
- Imitando un gato, perro, rana, serpiente, elefante...

Cuerpo objeto:

- Utilizando cuerdas.
- Pañuelos.
- Pelotas de diferentes materiales.

REQUISITOS PARA UNA BUENA EXPRESIÓN ORAL.

1. Lectura: es el medio principal de adquisición del código escrito.
2. Tomar conciencia de la audiencia (lectores): se debe dedicar tiempo a pensar en lo que se quiere decir y en como lo dirán.
3. Planificar el texto: tener esquema mental del texto que vamos a escribir marcando los objetivos.
4. Releer los fragmentos escritos: se relee lo escrito para comprobar si realmente se ajustan a lo que se quiere decir y también para enlazarlos con lo que se desea escribir a continuación.
5. Revisar lo escrito: se escribe, se relee y se revisa introduciendo modificaciones y mejorar.

6. Proceso de escritura recursiva: el proceso de escritura es cíclico y flexible, por lo tanto se debe ir modificando durante la redacción del escrito a medida que se le ocurren nuevas ideas para tener buena expresión escrita.

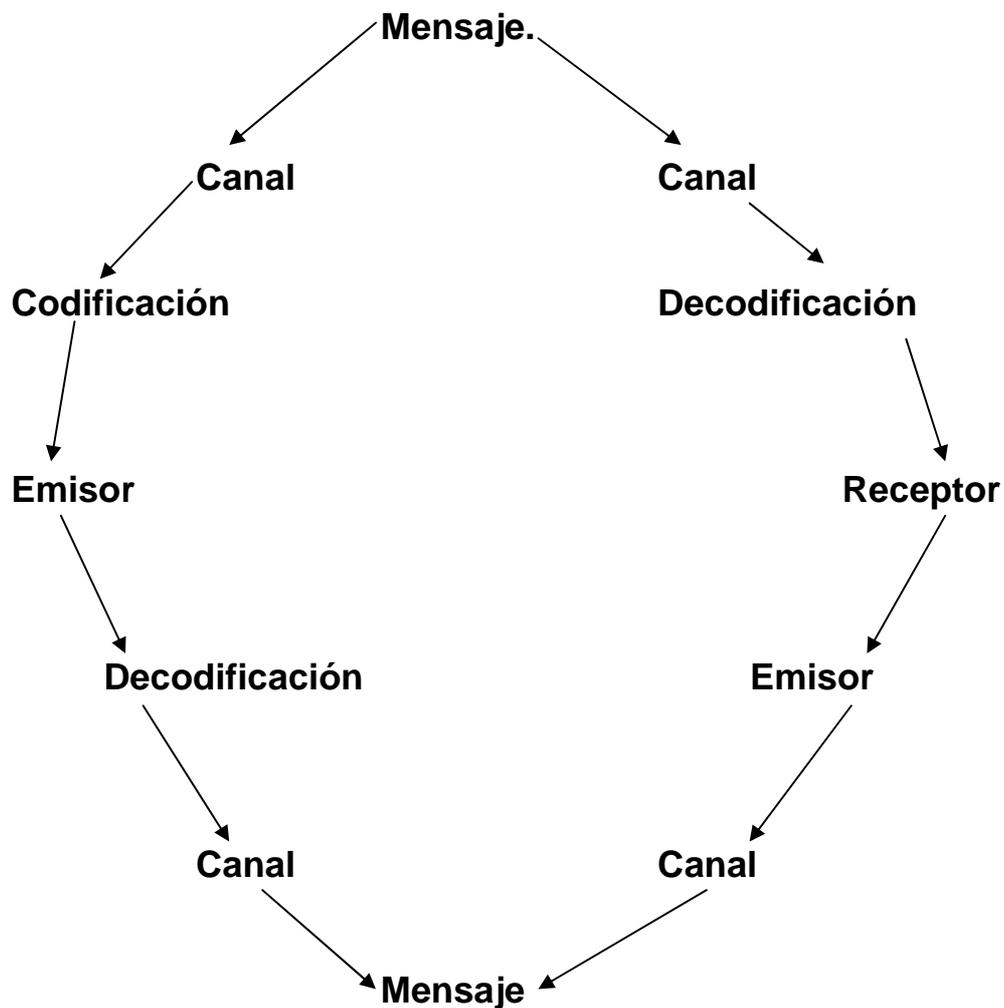
DIFERENCIA ENTRE EXPRESIÓN ORAL Y EXPRESIÓN ESCRITA.

ORAL	ESCRITA
1. El receptor comprende el mensaje a través del oído.	1. El receptor lee el texto a través de la vista.
2. El receptor recibe sucesivamente el mensaje.	2. El receptor recibe todos los signos simultáneamente.
3. La comunicación es espontánea.	3. La comunicación es elaborada de forma cuidadosa.
4. La comunicación es inmediata en el tiempo y el espacio.	4. La comunicación es diferida en el tiempo.
5. La comunicación es efímera, no pertenece. Los sonidos solamente son perceptibles.	5. La comunicación es duradera. Las letras se graban en un soporte estable.
6. Utiliza muchos códigos no verbales.	6. No existe interacción durante la composición.
7. Hay interacción durante la emisión del texto mientras hablas.	7. El texto es poco importante. El canal escrito es autónomo del contexto, el autor lo crea a medida que escribe.

LENGUAJE.

Es un conjunto de signos estructurados que dan a entender una cosa la cual se hace mediante su cuerpo y sus órganos sensoriales, la voz, el gusto, el gesto, movimientos y los ojos.

ELEMENTOS DEL LENGUAJE.



- **El mensaje:** Consiste en la información que el emisor transmite al receptor.
- **Canal:** Es el medio de comunicación que actúa como vía de unión entre el emisor y el receptor.

- **Codificación:** Consiste en la selección de signos necesarios para transmitir un mensaje y en su combinación mediante determinadas reglas de forma que representa la idea que se quiere transmitir.
- **Emisor:** Es la persona que transmite la información.
- **Receptor:** Es la persona que recibe e interpreta la información.
- **Decodificación:** Es la operación realizada por el receptor, consiste en la interpretación del mensaje transmitido.

En todo acto comunicativo no pueden faltar los tres componentes básicos como son un emisor, un receptor y un mensaje.

Además emisor y receptor deben compartir un mismo código y la comunicación a transmitirse a través de un canal de comunicación.

- El contexto cultural: las normas de conductas para determinado papel son generados por un grupo de acuerdo con su cultura.

Las familias, las organizaciones, los grupos y las industrias todos los patrones de comportamiento aprendidos que reconocemos como hábitos o costumbres.

FUNCIONES DEL LENGUAJE.

En todo acto de comunicación verbal reside una intención. Sobre la base de esa intención presente en todo acto comunicativo se pueden establecer las siguientes funciones del lenguaje; expresiva, conativa, fática o de contacto, referencial o de representativa, poética o estética y metalingüística.

1. **La función expresiva:** hace referencia al estado de ánimo del emisor del mensaje (¡Que frío tengo!).

2. **La función conativa:** está presente en mensajes en los que destaca la intención de actuar sobre el receptor para obtener una conducta determinada (Por favor, abre la puerta).
3. **La función fática o de contacto:** se observa en los mensajes destinados a comprobar el funcionamiento correcto del canal de comunicación a saber si ese canal continúa abierto. (Perdona, no puedo oírte bien. Si te escucho bien, dime) uso del teléfono.
4. **La función referencial o representativa:** aparece en los mensajes en los que predomina la atención de transmitir la información. (Los talibanes piden a su pueblo que se preparen para la guerra santa).
5. **La función poética o estética:** está presente en los mensajes en los que destaca la belleza expresiva, fundamentalmente en textos literarios, como en estos versos de García Lorca:

Verde que le quiero verde.
Verde viento. Verde ramas.
El barco sobre el mar.
Y el caballo en la montaña.

6. **La función metalingüística:** se observa en los mensajes en los que se habla de la lengua, como ocurre en las gramáticas y diccionarios (la palabra “por” es una preposición).

La mayor parte de los mensajes son de naturaleza expresiva, conativa y representativa, estas tres funciones no tienen por qué darse de forma aislada, sino que pueden coincidir en un mismo mensaje. Por ejemplo, la oración ¡Silencio! Es, al mismo tiempo representativa (se transmite a alguien que deje de hablar o de hacer ruido), expresiva

(denota el malestar de quien emite el mensaje) y conativa (se pretende modificar la actitud del receptor o los receptores de ese mensaje).

Los actores enfatizan la expresión de las emociones como regla clave de la comunicación dramática. La influencia que logran en el público es debido al uso consciente y deliberado que hacen de la función expresiva.

NIVELES DE LENGUAJE.

NIVEL	CARACTERÍSTICAS
Culto	Uso preciso del léxico Síntesis correcta Lenguaje cuidado Código amplio y elaborado Buena organización del contenido de la información.
Vulgar	Lenguaje desatendido Ortografía descuidada Escasa objetivación Oraciones cortas y gramaticalmente simple Código restringido Desorganización de los contenidos de la información

Común o Coloquial	<p>Habla familiar: es el que se utiliza más comúnmente. Es espontáneo y natural, aunque a veces tiene algunas incorrecciones.</p> <p>Es muy expresivo y tiene muchos matices afectivos.</p> <p>A veces se descuida la pronunciación: Vive en “Madri” Dame el “relo”.</p>
Culto	<ul style="list-style-type: none">• Lenguaje Científico – Técnico: es el que se emplea para hablar o escribir sobre un área determinada de la ciencia o la cultura.• El lenguaje literario: es el nivel más alto de la lengua. Es muy importante el contenido (lo que se dice) y la forma del mensaje (como se dice). Utiliza recursos para embellecer el lenguaje: comparaciones, metáforas.

LENGUAJE Y PROCESO DE SOCIALIZACIÓN.

El primer paso en el proceso de socialización está en la relación interpersonal, dependiendo de esta la adquisición del lenguaje. El niño/a necesita estimulación para iniciarse en el aprendizaje de la lengua, aprender a hablar si está rodeado de personas que hablan,

siendo el adulto el modelo, el estímulo que le empujara a aprender a valerse del lenguaje como instrumento comunicativo.

El niño/a desde el primer momento tiene el deseo de comunicarse con el mundo que lo rodea y se esfuerza en reproducir los sonidos que oye, siendo estos deseos mayores o menores de acuerdo al grado de motivación y gratificación. Desde temprana edad, el niño/a goza con la conversación, provoca el diálogo con los adultos, hace lo posible para ser escuchado y se enoja cuando no lo consigue, busca respuesta para todo y presta atención a lo que se dice a su alrededor. El adulto en relación al niño/a utiliza palabras concretas, refiriéndose a situaciones inmediatas, utilizando frases cortas y sencillas y todo ello rodeado de un clima afectivo, siendo un elemento básico y primordial en el aprendizaje de la comunicación oral.

Cuando no existe relación y comunicación entre el niño/a y adultos, el desarrollo de las capacidades comunicativas se detienen por lo que, aparte de disponer de facultades biológicas para el habla, el niño/a ha de contar con un medio social adecuado, ya que la afectividad juega un papel importante en la adquisición del lenguaje. El deseo o no de comunicarse viene determinado por unas relaciones positivas o negativas con las personas próximas (padres), existiendo afectividad se atiende el mensaje de los adultos ya que existe identificación y se esfuerza por imitarlos y aprender de ellos; cuando existe carencia afectivas puede sumirse en el mismo.

El centro escolar tiene un importante papel en el desarrollo y perfeccionamiento del lenguaje, en especial cuando la familia esta

empobrecida. El profesor/a va a tener un papel primordial en este aprendizaje, al igual que la influencia de los otros niños/as va a ser decisiva.

Debido a que los deberes escolares, en la mayoría de sus actividades, están condicionados por el lenguaje es preciso desarrollar y perfeccionar éste lo más posible.

El lenguaje es instrumento y medio fundamental en el proceso de socialización ya que permite la adaptación al medio y su integración, a adquisición de valores, creencias, opiniones, costumbres..., correspondientes al contexto social de pertenencia, al tiempo que aprende a saber lo que se espera de él, que tiene que esperar de los demás y a comprenderse en cada situación de acuerdo con esto. Estas pautas culturales se transmiten a través del lenguaje. Las primeras normas y modos de conductas son recibidas dentro del contexto familiar, siendo en él donde se desarrolla la estructura de personalidad y se determina la actitud y el comportamiento del niño frente a la sociedad.

La entrada en el centro escolar supone un paso importante en el camino de la socialización, inició una relación activa con otros niño/as, maestro/a. La escuela tiene una función trascendental ya que se va a transmitir los conocimientos y tradiciones intelectuales, así como los valores de la sociedad.

SABER ESCUCHAR, RESPONSABILIDAD DEL COMUNICADOR.

La responsabilidad en el rol de comunicador es aprender a ser buen oyente y más aun a ser escucha activa. Lograr entendimiento de ideas, es una práctica de comunicación que exige responsabilidad en cualquier situación porque genera intercambio de información precisa y el éxito depende en la misma medida del emisor y del receptor.

PROPÓSITOS PARA ESCUCHAR.

1. Disfrutar al escuchar, canción, poesía, teatro, etc.
2. Nos informamos cuando tenemos necesidades de conocer y obtener datos, informes, clases, noticieros, etc.
3. Entender la información de procesos.
4. Empatía: empatizamos cuando respondemos al mismo nivel de sentimientos.
5. Evaluamos cuando al escuchar establecemos juicios y criticas, o valoramos el mensaje, ya sea positivo o negativo.

LA EXPRESIÓN ORAL.

- Es la capacidad de expresarse verbalmente por medio del habla mediante la articulación de sonidos que nos permite comunicarnos por medio de la palabra.
- Es el conjunto de sonidos articulatorios con que el hombre manifiesta lo que piensa o siente.

- Es el acto individual del ejercicio de los lenguajes producidos al elegir determinados signos.

TIPOS DE LENGUAJE

Existen lenguajes verbales integrados por signos, gráficos o por gestos y temas de comunicación verbales, formados por palabras. Las distintas lenguas humanas son lenguajes verbales.

Existen dos modalidades de lenguaje verbal, la lengua oral y la lengua escrita.

La lengua oral emplea sonido para transmitir el mensaje, mientras la lengua escrita emplea letras. Pero también la situación, la gestualidad y los conocimientos compartidos caracterizan estas dos modalidades del lenguaje humano.

La pertenencia a un grupo social, la educación y la formación cultural, la ideología y la personalidad del hablante determinan la existencia de distintos registros o niveles de lenguaje.

Según las características que presente con respecto a la lengua estándar ese registro será culto o vulgar.

DOCUMENTOS REALIZADOS POR LAS SECRETARIAS EN SU DESEMPEÑO LABORAL.

LAS ENTREVISTAS.

La entrevista es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador). Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional.

Presupone la existencia de personas y la posibilidad de interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca. Como técnica de recolección va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación.

Otra definición sencilla sería:

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el tema presupuesto.

El entrevistado deberá ser siempre una persona de interés a la comunidad. El entrevistado es la persona que tiene alguna idea o experiencia importante que transmitir.

El entrevistador es el que dirige la Entrevista debe dominar el diálogo, presenta al entrevistado y el tema principal, hace preguntas adecuadas y cierra la entrevista.

Estructura de las Entrevistas:

La entrevista de trabajo suele habitualmente estructurarse de la siguiente forma:

Saludo/Bienvenida. Es habitualmente el primer contacto personal entre el candidato y el entrevistador.

- Conversación inicial.
- Introducción.
- Preguntas del entrevistador/Respuestas del candidato.
- Cierre o despedida.

Después de haber pasado sobre todos los puntos anteriores, solo nos queda mencionar que hacer en el momento de la despedida de la entrevista.

La entrevista estará a punto de finalizar, a punto de llegar a su fin cuando nos hagan preguntas sobre si deseamos formular alguna pregunta, si tenemos alguna duda que queramos resolver.

Siempre que tengamos alguna duda sobre el proceso de selección, las funciones del puesto, el lugar de trabajo, etc. este es el momento idóneo para la realización de esas preguntas. De esta forma, podemos demostrar entusiasmo por el puesto de trabajo.

Ventajas:

- La entrevista es una técnica eficaz para obtener datos relevantes y significativos desde el punto de vista de las ciencias sociales, para averiguar.

- La información que el entrevistador obtiene a través de la entrevista es muy superior que cuando se limita a la lectura de respuesta escrita.
- Su condición es oral y verbal.
- A través de la Entrevista se pueden captar los gestos, los tonos de voz, los énfasis, etc., que aportan una importante información sobre el tema y las personas entrevistadas.

La ventaja esencial de la Entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes nos proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes, expectativas, etc. cosas que por su misma naturaleza es casi imposible observar desde afuera.

Desventajas:

- Limitaciones en la expresión oral por parte del entrevistador y entrevistado.
- Se hace muy difícil nivelar y darle el mismo peso a todas las respuestas, sobre todo a aquellas que provienen de personas que poseen mejor elocuencia verbal, pero con escaso valor informativo o científico.
- Es muy común encontrar a personas que mientan, deforman o exageran las respuestas y muchas veces existe un divorcio parcial o total entre lo que se dice y lo que se hace, entre la verdad o lo real.
- Muchas personas se inhiben ante un entrevistador y les cuesta mucho responder con seguridad y fluidez una serie de preguntas.

- Existen muchos temas y tabúes entre las personas, algunos de los cuales producen rechazo cuando se trata de responder preguntas concretas, como por ejemplo temas políticos, económicos, sexuales, sociales, etc.

Importancia.

La entrevista de selección sirve fundamentalmente.

- **Determinar si es adecuado el candidato para el lugar de trabajo que se precisa cubrir.** Complementar la información obtenida mediante el curriculum y las pruebas psicotécnicas para proporcionar a la empresa información sobre la personalidad, actitudes y motivación del entrevistado. Hay que destacar la importancia de la motivación a la hora de encontrar un lugar de trabajo, así pues es importantísimo: querer encontrar un trabajo, la motivación que se demuestre y se tenga hacia el trabajo, la voluntad y el interés por aprender, etc.
- **Proporcionar información al solicitante sobre las características del lugar de trabajo,** de la organización, de la remuneración, de las personas con las que tendrá que trabajar, etc.
- **Buscar los elementos importantes de la persona** que estén relacionados con el lugar de trabajo y con la organización.
- **Con cada entrevista se busca obtener una información** que permita establecer dos hipótesis generales.
- **Si él/la candidata(o) será capaz de desarrollar la función en el lugar de trabajo, se encajará dentro de la organización.**

Los Avisos.

Noticia dado a alguno, indicio, señal, consejo, advertencia, anuncio.

Los Recibos.

Es un documento firmado en el que se aclara haber recibido algo.

Hay variedad de modelos, generalmente en el comercio, se adquieren los formatos de recibos impresos para facilitar la confección de los mismos, en los que solamente es necesario llenar los espacios que aparecen en blanco.

Características:

1. Membrete o nombre de la empresa.
2. Número de RUC.
3. De quién recibió dinero.
4. De cuánto fue la cantidad (en número y letra).
5. En concepto de que se recibió ese dinero.
6. Si el dinero se recibió en efectivo o en cheque.
7. El día, la fecha y el año.
8. Firma de quién entregó y quién recibió.

Las facturas.

Existen muchas clases de formularios comerciales diseñados para facilitar las labores de las Secretarías. Entre ellos, uno de los más comunes la FACTURA, que es una numeración de los cargos de un pedido.

Cada empresa tiene sus propios formularios diseñados de acuerdo con la naturaleza de sus transacciones; por lo general, los formularios están diseñados para enumerar en forma de columnas los artículos, precios y cantidades.

Características:

Aunque las facturas pueden tener aspectos muy diferentes, todas han de contener una serie de datos mínimos para que el documento sea válido. Así, es imprescindible que aparezca el número de factura, que servirá para su identificación y la fecha en la que se realiza, así como los datos básicos (nombre, domicilio, NIF) tanto de la persona que emite la factura como de aquella que va dirigida.

Igualmente, es necesario incluir una descripción de los servicios prestados por lo que se emite la factura, así como el importe de los mismos. Por último, se ha de detallar el tipo de IVA que se aplica, el importe resultante y la forma de pago.

Estructura:

La estructura es de la siguiente forma:

1. Datos identificativos del profesional que presta los servicios: nombre completo, domicilio, NIF.
2. Identificación del documento o número de factura: todas las facturas han de ir numeradas de forma correlativa, es decir, no se puede saltar del número 103 a la 106, por ejemplo.

3. Fecha de factura: también hay que tener en cuenta que las facturas han de ir de acuerdo a su numeración, es decir, la factura 106 no puede tener una fecha anterior a la 105.
4. Datos de la persona o empresa a la que va dirigida la factura: nombre completo, dirección o razón social y NIF.
5. Concepto de la factura: breve descripción de los servicios prestados, por ejemplo elaboración de tal artículo o traducción al inglés del libro.
6. Importe de la operación: se detalla la base imponible, es decir, la remuneración a percibir sin aplicar ningún tipo de impuestos.
7. Retención del IRPF: cantidad resultante de aplicar al importe anterior una retención que, actualmente, es de 15% en la mayoría de los casos; no obstante, se aplicaran un 7% durante los primeros tres años de inicio de la actividad, siempre y cuando no se haya ejercido ninguna actividad profesional en el año anterior a la fecha de comienzo de las actividades actuales. Por otra parte, esta circunstancia se habrá de comunicar por escrito al destinatario de la factura, que tendrá que conservarla debidamente firmada.
8. Importe del IVA: cantidad resultante de aplicar al importe inicial un 16%, aunque hay una serie de actividades que están exentas de IVA o tributan en diferente porcentaje.
9. Cantidad total a percibir: la suma del importe inicial, menos la retención de IRPF, mas el importe del IVA.
10. Forma de pago: si es mediante domiciliación bancaria hay que incluir el número de cuenta al que queremos que se nos ingrese la cantidad solicitada.

Por otra parte hay que tener en cuenta que sólo puede expedirse un original de cada factura, aunque es posible realizar duplicados, ya sea porque en una misma operación hay diversos destinatarios o porque se ha perdido el original. Dichos duplicados, que ha efectos legales tienen la misma validez que los originales, tendrán que contener la palabra, duplicado o copia y el motivo de su emisión.

Por último, hay que recordar que es importante conservar todas las facturas emitidas durante el período que la Administración tiene para determinar la cantidad a tributar como resultado de las operaciones correspondientes, aunque podrán guardarse, además de en papel, en soporte digital o en microfilms.

Los cheques.

Se definen como una orden de pago pura y simple librada contra un banco en el cual el librador tiene fondos depositados a su orden en cuenta corriente bancaria o autorización para girar en descubierto.

Otra definición es un documento que ha de liberarse contra un banco o una entidad de crédito que tenga fondos a disposición del librador y de conformidad con un acuerdo expreso o tácito según el cual el librador tenga derecho a disponer por cheque de aquellos fondos.

Es un título valor por medio del cual una persona llamada girador (quien posee una cuenta corriente bancaria) ordena a un banco llamado girado, que pague una determinada suma de dinero a la orden de un tercero llamado beneficiario.

Los pagarés.

Son activos de renta fija a corto plazo. Su vida, como máximo, es de dieciocho meses.

Los pagarés cubren la financiación de corto plazo de las empresas. Como las letras del Tesoro, los pagarés también se emiten al descuento.

El pagaré es una promesa incondicional por escrito hecha por una persona a otra, firmada por quien la hace, comprometiéndose a pagar a la vista o en una fecha futura fija o determinable cierta suma de dinero, a la orden o al portador.

El pagaré como documento negociable es un título con valor determinado y cada vez que emiten un pagaré lo único que crea es una nueva obligación con plazos prescriptivos específicos. Para efectos procesales un contrato (de línea) y un pagaré son títulos ejecutivos perfectamente individualizados y cada una muestra una obligación específica. Así, si tú tienes un pagaré vencido con una suma cierta exigible, puedes hacerlo valer perfectamente en un tribunal; igualmente si tienes un contrato de línea sólo basta determinar la suma adeudada para que el documento tenga fuerza ejecutiva.

Los pagarés siempre son nominales, no se admiten pagarés al portador. Por lo que no existe un modelo timbrado, ni precisa cumplir ningún modelo determinado. Sólo con indicar la obligatoriedad de pagar a una persona o entidad en una fecha una cantidad es suficiente para ser válido.

Hay que recordar que una obligación para que sea exigible debe estar de plazo vencido si el vencimiento del pagaré es a un año, después de transcurrido el año será exigible, a menos que exista una cláusula que justifique el vencimiento anticipado de la obligación.

Características de los pagarés:

Los pagarés o vales entre comerciantes o por actos de comercio de parte del obligado deben contener:

- Fecha.
- Cantidad en número y letras.
- La época de su pago.
- La persona a quien o cuya orden deberá pagarse.
- La expresión si son por un valor recibido.
- Valor de cuenta.

La falta de uno de estos requisitos da lugar para que el documento no sea considerado pagaré, salvo:

- El pagaré cuyo vencimiento no esté indicado será considerado pagadero a la vista.
- El pagaré que no indique el lugar de su emisión, se considerará firmado en el lugar que figure junto al nombre del firmante.

Estructuras de los pagarés:

Los requisitos mínimos que se aconsejan son los siguientes:

- Identificación del obligado.
- Declaración unilateral de pago (debo y pagaré).

- Indicación de la persona o a cuya orden debe pagarse.
- Indicación de las expresiones “a la orden” (Que la letra puede negociarse) y “sin aviso y sin protesto” (que el requerimiento de pago no está sujeto al cumplimiento de trámite alguno”.
- Fecha de vencimiento.
- Cantidad del crédito expresada en letras y en número, si difieren, prevalecerá la cantidad expresada en letras.
- Señalamiento de la tasa de interés a cobrar.
- Lugar y fecha de emisión.
- Firma del obligado.
- Por lo común en el pagaré intervienen dos personas: el suscriptor que es la persona que firma el documento con el compromiso de pagarlo y el beneficiario que es la persona a quien debe pagarse el documento.

Informe.

Es la presentación oral o escrita de una investigación, de un acontecimiento importante que se desea dar a conocer a alguien para que tome decisiones o tenga conocimiento del asunto.

Generalmente se envía a un superior. El informe escrito necesita de una mejor organización y presentación.

El propósito del informe, como su propio nombre lo indica, es informar. Sin embargo, los informes pueden incluir elementos persuasivos, tales como recomendaciones, sugerencias u otras conclusiones motivacionales que indican posibles acciones futuras que el lector del informe pudiera adoptar. Los informes pueden ser

públicos o privados y tratan a menudo sobre preguntas planteadas por individuos del gobierno, los negocios, la educación o la ciencia.

Características de los informes:

Un informe consiste en varias secciones, incluyendo el encabezado del informe, el encabezado de página, el encabezado de grupo. Detalles, pie de grupo, pie de página y pie de informe.

Cada sección del informe está hecha de una serie de líneas. Cuando un objeto base – texto es ubicado en una sección, es ubicado de tal manera que su base se ajuste a una línea de la sección. Luego, la altura de la línea es ajustada por el controlador de la impresora de tal manera que sea suficiente para albergar el objeto.

En resumen, la altura de la línea está determinada por el objeto basado en texto con tamaño de fuente más grande, ubicado en esa línea.

- Si se ubica otro objeto basado en texto en la misma línea con un tamaño de fuente mayor que el del primer objeto, la altura de la línea se extiende para albergar el segundo objeto.
- Si se ubica otro objeto basado en texto en la misma línea y con un tamaño de fuente aun mayor, la altura de la línea se aumenta nuevamente para albergar el tercer objeto.

A medida que se agregan todos los objetos base – texto al informe, ya sea en la misma o en diferentes secciones, la altura de la línea se ajusta para acomodar las diferentes fuentes. Debido a que el espaciado vertical es determinado por el controlador de la impresora,

se hace difícil crear informes diseñados para formas preimpresas cuando éstas van a ser reproducidas en diferentes entornos.

Se recomienda seguir estas directrices cuando se diseñe informes:

- Mantenga el mismo tamaño de fuente.
- Asegúrese de imprimir formularios preimpresos en la misma máquina.

Estructuras de los informes.

Los informes toman a menudo la estructura de una investigación científica:

Introducción, métodos, resultados y debate. Pueden también seguir una estructura de problema – solución basada en las preguntas o en las inquietudes de la audiencia.

En cuanto a formato, los informes varían desde un formato más simple con menos títulos que indican los asuntos tratados, a formatos más complejos incluyendo diagramas, gráficos, imágenes, tablas de contenido, extractos, resúmenes, apéndices, nota a pie/notas al pie de la página, hipervínculo y referencias.

Debe tener título, fecha y el nombre de quien hizo el informe.

Cartas.

La carta comercial es la base por lo menos el noventa por ciento de todas las transacciones comerciales. Es obvio, entonces, que la habilidad para escribir una buena carta sea requisito indispensable y

valioso para el estudiante que tiene la intención de entrar al mundo de los negocios.

Existe una gran variedad de tipos cartas: carta de solicitud de referencia, carta de respuesta a una solicitud de referencia, carta de solicitud de empleo, carta de solicitud de pedido, carta de remisión de envío, carta de solicitud de crédito, cartas de cobranza. La redacción de una carta va a estar en dependencia del objetivo con el que se vaya a elaborar una carta.

Estructuras de las cartas:

1. **Membrete:** es el nombre, dirección y demás señas de identificación de una empresa o entidad que va impreso en la parte superior del papel y el sobre que se emplea para la correspondencia.
2. **Localidad y fecha:** es aquella que indica el lugar desde donde se escriben las cartas así como el día, mes y año.
3. **Destinatario:** son los datos de identificación de la persona al cual va a ser enviada la carta.
4. **Asunto:** es un mensaje breve y concreto el cual no debe ser más extenso de una línea y en el que se debe escribir el asunto principal por la cual fue enviada la carta.
5. **Saludo:** es una frase corta con un mensaje de cortesía que se incluye antes de escribir el texto de la carta.
6. **Texto:** es el conjunto de párrafos que explica el asunto o motivo por el cual fue escrita la carta, se recomienda que los párrafos sean cortos, escrito con lenguaje claro, preciso, natural y espontáneo.

7. **Despedida:** son expresiones de afecto con lo que se da por concluida la expresión del mensaje. La despedida debe guardar el mismo tono de cortesía, tanto de saludo inicial y la relación entre el emisor y el receptor.
8. **Antefirma:** es aquella que se emplea cuando la persona que remite la carta lo hace en nombre y representación de otra.
9. **Firma:** es aquella que contiene el nombre de la persona que se responsabiliza por lo expresado en la carta.
10. **Iniciales:** es aquella que se refiere a las iniciales de las personas que han intervenido en el dictado y mecanografía de la carta.
11. **Anexos:** esto se utiliza cuando a una carta la acompaña uno o varios documentos adjuntos, estos deben mencionarse en una nota de anexos.

Memorándums.

El memorándums es un mensaje entre dos personas de una misma firma, escrito en papel que lleva impreso ciertas palabras (guías) para referencia: A, De; Asunto o Referencia y Fecha, se utiliza para hacer llamados de atención, es obligatorio y se usa a nivel interno de las organizaciones.

El memorándum también se puede definir como una comunicación que se usa en diplomacia. Es menos solemne que la memoria y la nota, generalmente sin firma, en la cual se reseñan los hechos, razones y circunstancias que han de tenerse presentes ante la consideración de un asunto importante o grave.

Características de un memorándum:

- Se redacta en tercera persona.
- Se refiere por completo al tema planteado (es específico – exacto).
- No usa rodeo de palabras.
- Las oraciones son directas, claras y cortas.
- Los modelos son de diferente tamaño y forma.
- No llevan saludos ni despedida.
- Es un medio de comunicación que da a conocer asuntos breves o extensos según el modelo.

Circulares.

Es un tipo de comunicación breve, cuyo contenido va dirigido a varias personas, mando o niveles de una organización, empresa o a las empresas mismas, con el fin de transmitirles una información sobre asuntos muy variados.

Tipos de circulares:

De acuerdo con el uso generalizado, existen dos tipos fundamentales de circulares:

- a. Orden que una autoridad superior dirige a sus subalternos en escala jerárquica. (Modelo A).
- b. Cada uno de los avisos iguales y uniformes dirigidos a diversas personas para informarles sobre un asunto de interés común. (Modelo B).

A veces, se envía una circular de gran extensión, como la de una carta. En ese caso se denomina carta-circular.

Características esenciales:

La circular reúne las siguientes características esenciales:

- Dimensiones del papel generalmente más pequeños que los de la carta corriente.
- Contenido referido a asuntos de poca importancia como instrucciones, presentaciones, avisos, anuncios, etc.
- Redacción por lo común en forma impersonal (se les comunica..., se informa a todos los trabajadores).
- Remitente: el nombre de la dependencia, organización o empresa correspondiente (la dirección..., el departamento de personal...).

El acta.

El acta es un escrito que tiene como fin esencial dejar constancia de lo sucedido, tratado o acordado en una junta, asamblea o reunión.

Es usual en la actividad empresarial y aun entre los miembros de una agrupación, sindicato, asociación, organización u otro colectivo, en cuyas sesiones quieren dejar testimonio de todo lo ahí abordado.

La redacción del acta corresponde al secretario del organismo respectivo, quien deberá elaborar primero una minuta o síntesis de la reunión sobre la base de la agenda u orden del día. Después desarrolla las ideas o conceptos en forma completa y adecuada.

Estructura del acta:

La estructura del acta está determinada por su contenido, ya que cada apartado se corresponde con cada uno de los aspectos de la reunión. En general, en un acta se pueden distinguir los siguientes apartados:

- El título recoge el nombre de la asociación o grupo y el motivo por el que se reúnen.
- La introducción precisa los datos referidos a la reunión: hora, lugar y fecha, participantes (o bien una relación de presentes y ausentes que normalmente aparece en el margen), así como los nombres completos del presidente y el secretario de la reunión.
- El orden del día recoge la relación detallada de los asuntos que se van a tratar.
- El desarrollo de la reunión da cuenta de lo tratado, especificando si es preciso quienes han intervenido y las opiniones formuladas.
- El cierre concreta la hora a la que se considera finalizada la reunión, expresa la conformidad de los presentes e incluye las firmas del presidente y del secretario.

Sugerencia para la redacción del acta:

- Emplee un lenguaje claro y comprensible.
- Escriba en presente indicativo.
- Utilice oraciones y párrafos cortos.
- Use adecuadamente los verbos frecuentes en la redacción de actas: explica, agrega, informa, recuerda, aclara, aprueba, etc.
- Limítese a los aspectos significativos de la sesión.
- Evite el lenguaje figurado en la redacción.

- Sea coherente y objetivo: no tergiversar ni modificar los conceptos escuchados.
- Evite mencionar los detalles intrascendentes.
- Escriba en letras las cantidades, las fechas, horas y años.

El contrato.

Un contrato es un convenio suscrito entre dos o más personas que se obligan recíprocamente para conseguir o extinguir un vínculo jurídico. Se pueden hacer contratos de arrendamiento o contratos de trabajo.

También se puede decir que un contrato es el acuerdo entre el empresario y el trabajador en el que se detallan las condiciones en las que un trabajador se compromete a realizar un determinado trabajo por cuenta del empresario y bajo su dirección, a cambio de una retribución de sueldo.

Características de los contratos:

- Personas que intervienen en el contrato.
- Obligaciones y derechos recíprocos de las partes.
- Fecha del contrato.
- Firma del empleador y del trabajador.

Los reglamentos.

Es la norma **elaborada por el patrono** de acuerdo con los intereses de su empresa y la legislación laboral vigente, en las que se establecen las condiciones de acatamiento general sobre las condiciones de trabajo, relaciones humanas, medidas de orden técnico y sanciones disciplinarias.

Estos sirven para que en tanto el (la) patrón (a) como los (as) trabajadores (as) sepan de antemano cuales son las reglas que se deben seguir en el centro de trabajo, y las consecuencias que tiene su incumplimiento para cada uno (a).

Características de los reglamentos.

Deben contener la siguiente información:

- Nombre del centro de trabajo o razón social de la empresa en que se aplicará el reglamento.
- Indicación precisa de la (s) actividad (es) a la (s) que se dedica la empresa.
- Lugar donde deben prestar sus servicios los (as) trabajadores (as).
- Jornadas de trabajo existentes en la empresa (diurna, mixta, nocturna); así como indicar si se trata de jornada acumulativa, fraccionada o continua.
- Horarios, con indicación clara de los días que se laboran, las horas de entrada y de salida de los trabajadores, el tiempo destinado para comidas, incluyendo los tiempos que se conceden dentro de la jornada para tomar refrigerios. Si existen diferentes horarios, deberá indicarse todos y cada uno por separado.
- La forma de pago del salario y el lugar, día y hora en que se paga.
- Incentivos salariales adicionales (en caso de que existan).
- Normas relativas a salud ocupacional.
- Normas sobre el trabajo de las mujeres y de los menores de edad.
- Indicación de las personas que ejercen autoridad en la empresa, su competencia y ante quienes deben presentarse las sugerencias,

solicitudes, quejas y reclamos de los trabajadores; así como el procedimiento para su presentación y respuesta.

- Las disposiciones disciplinarias y formas de aplicarlas.
- Procedimiento para conocer las denuncias sobre acoso u hostigamiento sexual en la empresa.
- Las disposiciones sobre los siguientes temas, que son necesarios para una mejor administración del personal de cada empresa:
 - Control de asistencia y puntualidad.
 - Llegadas tardes.
 - Abandono de trabajo.
 - Vacaciones.
 - Aguinaldo.
 - Tipos de contrato de trabajo vigentes en la empresa.
 - Feriados.
 - Día de descanso semanal.

Importancia de los reglamentos.

El reglamento interno regula las acciones de la empresa con sus trabajadores en aquellos puntos en los cuales se exige una definición más precisa entre lo que indica la ley (código del trabajo y su reglamento) y las condiciones particulares de actividad laboral de cada empresa, con el objeto de que tanto patrono como trabajadores conozcan con claridad a qué atenerse en caso de discrepancias.

Como las normas exigen que toda empresa debe cumplir con las leyes locales e internacionales en todas las materias de su actividad y

además que primero resuelva todos sus conflictos previos a una certificación si fuera el caso.

También que las actividades ISO exigen una mayor colaboración y dedicación entre patronos y trabajadores. Hoy en día toma cada vez mayor trascendencia el uso de reglamento interno como todo documento de vital importancia para asegurar la tranquilidad de las actividades empresariales.

Las empresas que no tienen aún un reglamento interno deberían a corto plazo solicitar la asesoría legal correspondiente para que en corto tiempo puedan integrarse a los beneficios de su implementación, despejando el camino a su crecimiento en un clima de tranquilidad.

Los manuales.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

La tarea de elaborar manuales administrativos se considera como una función de mantener informado al personal clave de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos de forma escrita y permanente. Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. En esencia los manuales administrativos representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa.

Estructura de los manuales:

➤ IDENTIFICACIÓN.

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

➤ ÍNDICE O CONTENIDO.

- Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

➤ PRÓLOGO Y/O INTRODUCCIÓN.

- Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede

incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

➤ OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS.

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria: simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; la evaluación del control interno y su vigilancia, que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente, reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

➤ ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS.

Esfera de acción que cubren los procedimientos.

Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y sus alcances, en: procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.

➤ RESPONSABLES.

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

➤ POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN.

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alternativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que éste no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.
- **CONCEPTO (S)**
Palabras o términos de carácter técnicos que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.
- **PROCEDIMIENTO** (descripción de las operaciones). Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, cada una de las

operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen señalando, las responsabilidades de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas debe anotarse a la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación.

- **FORMULARIOS DE IMPRESOS.** Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se puede adicionar instructivos para su llenado.
- **DIAGRAMAS DE FLUJO.** Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o graficados simplificados.
- **GLOSARIO DE TÉRMINOS.** Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de

los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso y consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.

- **DISEÑO DEL PROYECTO.** La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, cada vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y en cada una de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo.

Importancia de los manuales:

Los manuales son documentos escritos importantes porque concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados. Incluyen las normas legales, reglamentos y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones, procedimientos y la forma en la que la empresa se encuentra organizada.

Los manuales administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y

procedimientos de la empresa, lo que hace que sea de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Ventajas de los manuales:

- Son una fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa.
- Son una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados.
- Logran y mantienen un sólido plan de organización.
- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización.

Desventajas de los manuales:

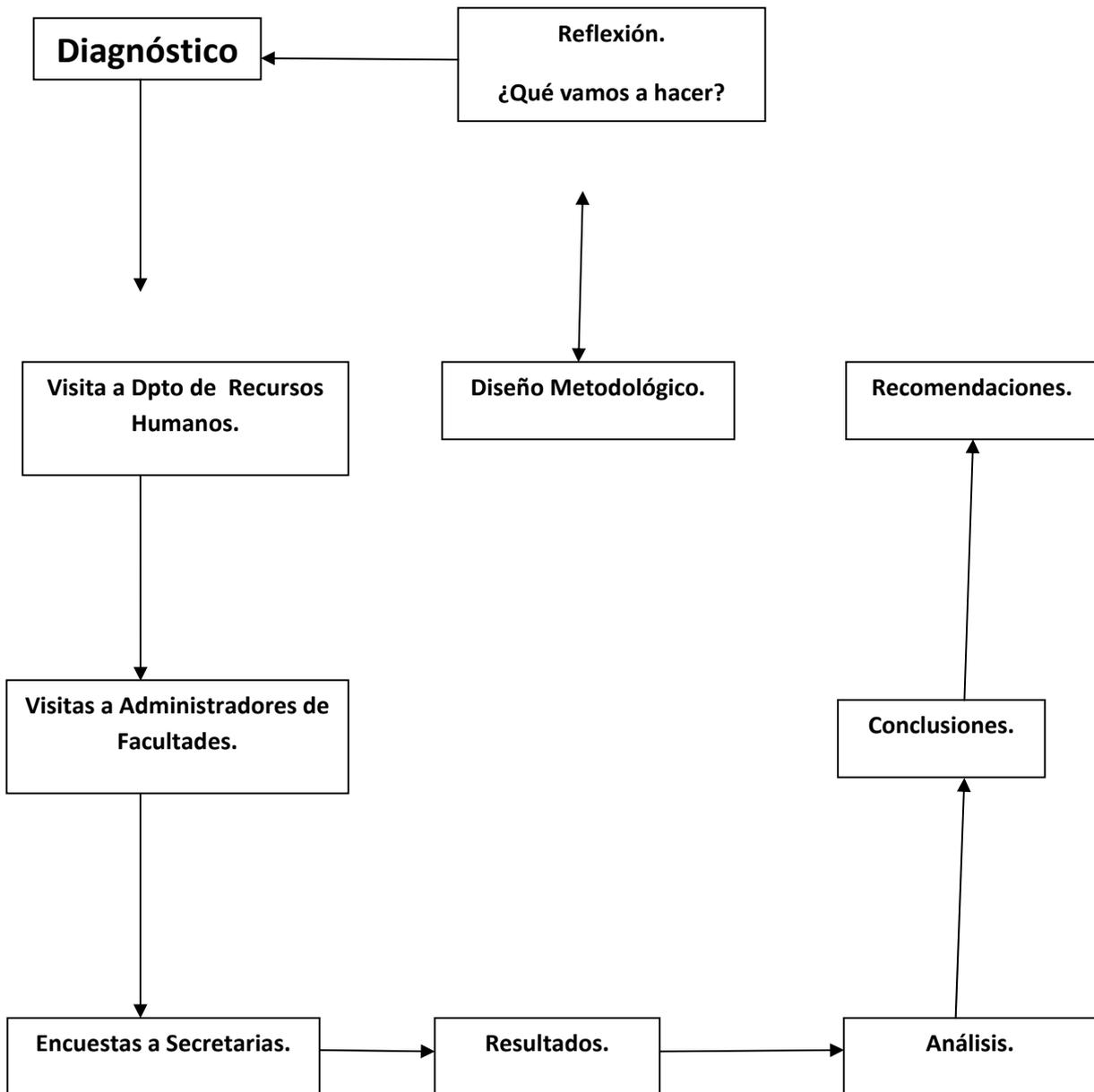
- Constituyen una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.

- Si no se actualizan permanentemente, pierden vigencia con rapidez.
- Incluyen sólo aspectos formales de la organización dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.

HIPÓTESIS.

La expresión oral y la expresión escrita son las herramientas que toda secretaria debe tener como conocimiento fundamental para el desempeño laboral, por lo tanto es necesario que éstas se apropien del uso y la aplicación correcta de las mismas.

DISEÑO METODOLÓGICO.



DISEÑO METODOLÓGICO.

El presente trabajo es un estudio descriptivo, en el que pretendemos determinar la importancia que tiene la expresión oral y la expresión escrita en las secretarías de las diferentes facultades de la UNAN – LEÓN. También utilizamos los instrumentos de Entrevista, Encuesta y Observación.

La población de esta investigación está constituida por 53 secretarías detallando la información de la siguiente manera.

- Facultad de Ciencia y Tecnología. 2
- Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. 3
- Facultad de Ciencias Médicas. 5
- Facultad de Ciencias de la Educa. y Humanidades. 7
- Facultad de Odontología. 7
- Facultad de Ciencias Químicas. 11
- Facultad de Ciencias Económicas y Emp. 18

Los métodos empleados en nuestro trabajo de investigación fueron los siguientes:

El método deductivo: es el método que parte de una situación real general y nos permite llegar a un hecho, situación o fenómeno en particular. Este nos permitió partir de las limitantes que presentan las secretarías de la UNAN – LEÓN sobre la expresión oral y escrita, para luego ser aplicadas al estudio y clasificación de las entrevistadas y finalmente llegar a nuestras conclusiones.

Método Analítico: consistió en el proceso de análisis de la información obtenida a través de las entrevistas a siete administradores de las diferentes facultades y encuestas a 53 secretarias para determinar los problemas que presentan en sus expresiones tanto oral como escrita y las deficiencias observadas por los jefes inmediatos, haciéndole saber sus errores y las medidas a tomar por las autoridades para disminuir la problemática presentada.

Método Bibliográfico: nos permitió seleccionar todos los documentos necesarios para fundamentar nuestro tema de investigación.

Método Empírico: éste se empleó a través de las entrevistas realizadas a 53 personas seleccionadas para nuestro estudio, con el fin de recopilar las necesidades que ellas expresan en cuanto a expresión oral y expresión escrita para detectar los problemas que las entrevistas presentaban.

Para hacer estas entrevistas empleamos una guía de 2 preguntas abiertas y 3 cerradas, sobre temas de expresión oral y escrita para detectar los problemas que las entrevistadas presentaban.

RESULTADOS

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL DIAGNÓSTICO REALIZADO A SECRETARIAS, ADMINISTRADORES DE LAS DIFERENTES FACULTADES QUE CONSTITUYEN LA UNAN – LEÓN.

- I. Encuestas realizadas a secretarias de las diferentes facultades de la UNAN – LEÓN, con el objetivo de determinar las necesidades que tienen éstas sobre expresión oral y escrita.
 - De las 53 secretarias encuestadas que equivalen al 100%, el 7% de éstas respondieron que tienen problemas de expresión oral y escrita, el 38% no tienen problemas y el 55% raras veces presentan problemas.
 - En lo que se refiere a las limitantes al redactar, de las encuestadas el 6% presentan, el 66% no tiene y el 28% admiten tenerlas a veces.
 - Al consultarles con qué frecuencia han sido capacitadas, el 4% contestaron que cada 6 meses, el 26% una vez al año y el 70% admitieron que no han sido capacitadas.
 - Al momento de redactar el 9% respondieron que les han llamado la atención, el 55% no le han llamado la atención, el 21% raras veces y el 15% a veces.
- De las 53 encuestadas en un 100% admiten tener necesidad de capacitaciones constantes sobre expresión oral y escrita para el mejor desempeño de sus labores.

- II. Entrevistas realizadas a administradores de las diferentes facultades de la UNAN –LEÓN con el objetivo de conocer las necesidades que presentan las secretarias sobre expresión oral y expresión escrita.
- De los 7 administradores entrevistados que equivalen al 100%, el 100% de estos respondieron que si han observado deficiencia en la expresión oral y expresión escrita.
 - En lo que se refiere si le han hecho saber sus errores, el 100% respondió en algún momento.
 - Al consultarle; ¿Qué medidas han tomado las autoridades inmediatas? el 100% respondió que se han impartido capacitaciones, pero no específicamente en expresión oral y expresión escrita sino en relaciones humanas y tecnología.
 - De los 7 administradores entrevistados el 100% respondió que capacitan al personal 2 veces al año, pero no en expresión oral y expresión escrita.

CONCLUSIONES.

En base a los resultados obtenidos en la prueba diagnóstica nos dimos cuenta que las secretarias de la UNAN – LEÓN han sido capacitadas en cuanto a tecnología, relaciones humanas, administración, entre otras, pero no en expresión oral y expresión escrita.

En relación a las limitantes de expresión oral y expresión escrita, expresaban que en algunos momentos se les presenta cierta dificultad al redactar algún documento, debido a que no están capacitadas actualmente y es por eso que tienen dificultades en cuanto a ortografía y redacción.

Las secretarias manifestaban que sería de mucha importancia que se les capacitara constantemente en expresión oral y expresión escrita; y a la vez los jefes inmediatos sugirieron que ellas necesitan ser capacitadas.

RECOMENDACIONES PARA LOS JEFES INMEDIATOS Y DEPARTAMENTO DE LENGUA Y LITERATURA.

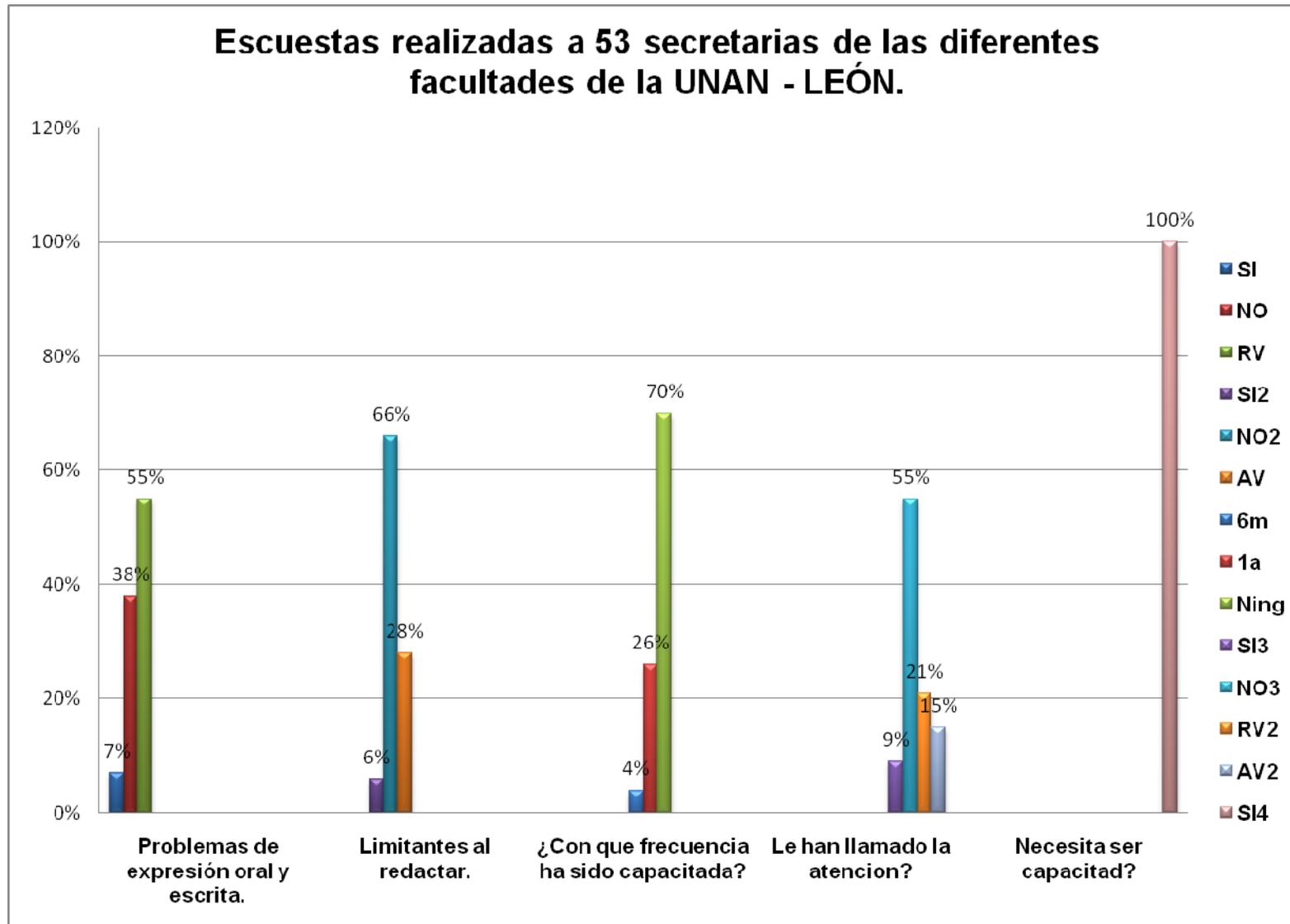
1. Capacitar a las secretarias sistemáticamente para mejorar las dificultades que tienen tanto en la expresión oral como en la expresión escrita.
2. Que la directora de recursos humanos promueva la utilización de materiales didácticos en las bibliotecas y en el centro de recursos de aprendizaje que poseen dichas facultades.
3. Plantear en los centros de capacitación actividades que ayuden a mejorar las dificultades de la expresión oral y la expresión escrita.
4. Que el administrador implemente técnicas metodológicas tomando en cuenta las características que presentan las secretarias.
5. Que se aplique constantemente la metodología activa – participativa para potenciar las habilidades de expresión oral y escrita en las secretarias sistemáticamente.
6. Solicitar al departamento de Lengua y Literatura capacitaciones a las secretarias de la institución.

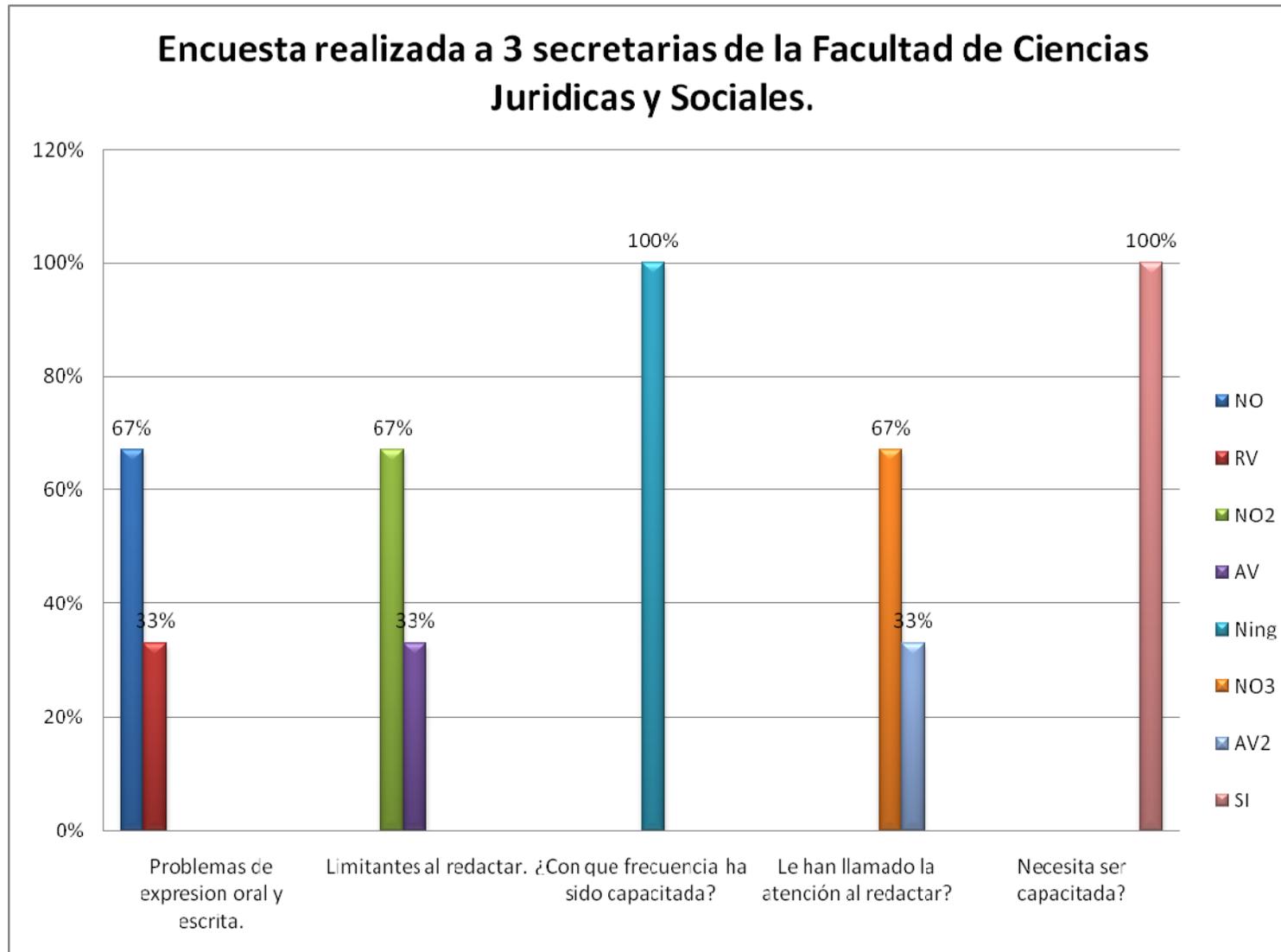
BIBLIOGRAFÍA.

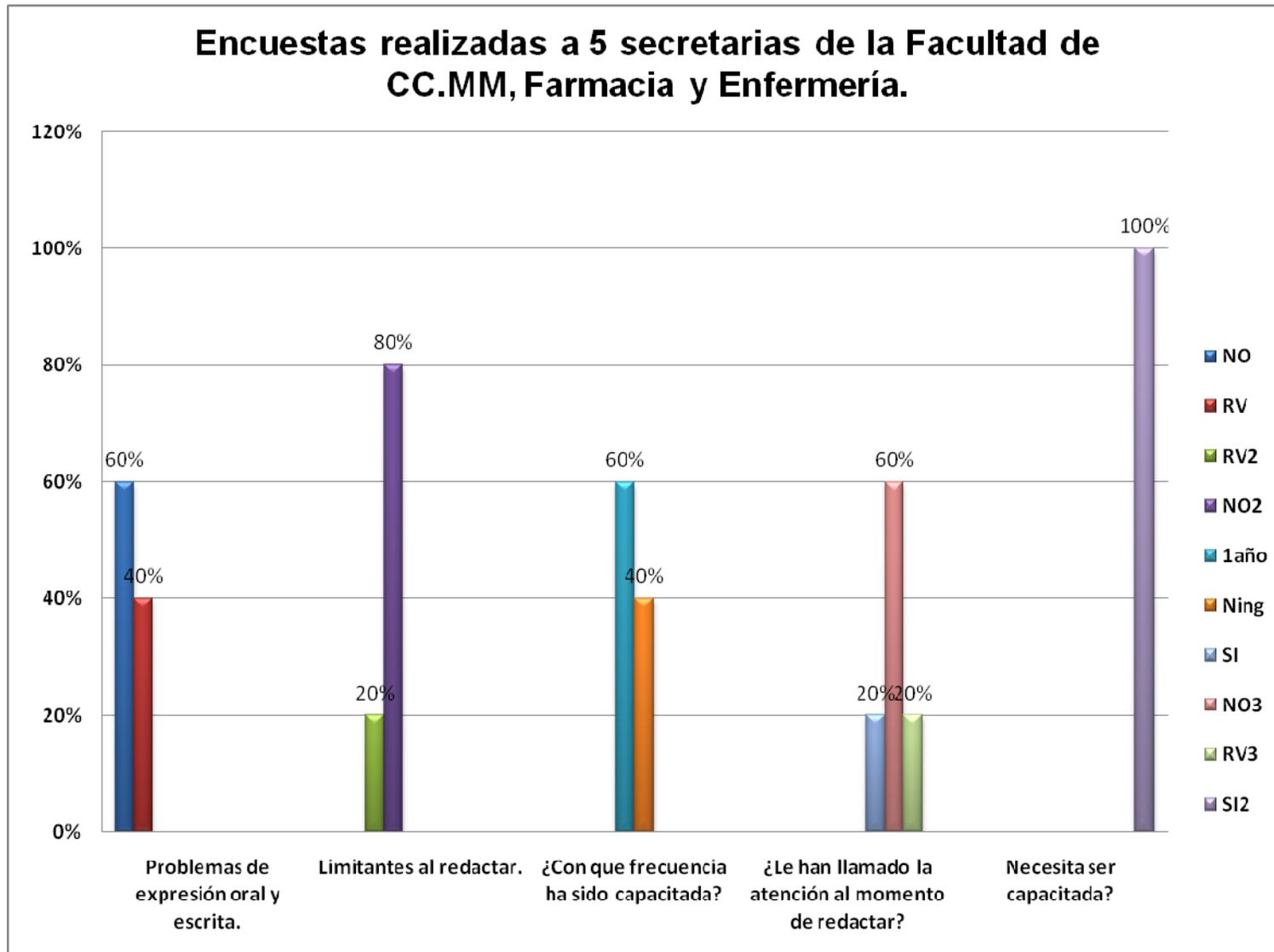
1. Domínguez – Marroquín. UCA Editores Primera Edición 2000.
2. Internet – www.miespacio.org/cont/gi/tiposcom.htm
3. Internet – www.elergonomista.com/comunicacionformas.html.
4. Tesis Monográfica: Importancia de la enseñanza personalizada, pág.: 41 – 42. Esp: 378.2 S218 j2001.
5. Tesis monográfica: Expresiones del habla popular. Pág. 45 – 46. L y L 378.2 E 96e. 2009.
6. Investigar es fácil: Fundamentos de la investigación científica, Tomo I. Pág. 4, 8, 9, 10, 11, 19,23.
7. Valida Astralia, Sequeira Calero Cruz Picón. Manual de la investigación Pág. 3, 4, 5, 10,11. Tomo II.
8. Hernández Sampieri Roberto. Fernández Collado Carlos Metodología de la investigación.. Pág. 1, 2,13, 33, 34,37.
9. Piura López Julio. Metodología de la investigación científica. Pág. 15,16, 17, 21, 30, 31, 32, 35, 36, 37,39.
10. Investigar es fácil, manual de investigación. Sequeira Calero Valinda, Picón Cruz 001.42 – 5479j2 , Educación Ej. Pag. 1-15 hasta 23, 61 – 72.
11. Tesis monográfica Importancia de la enseñanza personalizada, utilizada en el colegio La Asunción – León, turno vespertino. Tutora Msc. Esmeralda Mendoza Blandón. Esp. 378.2 – S218j 2001. Educación Ej. 1, págs. 1,6,7,41,42,47. Autora Yami y Cand.

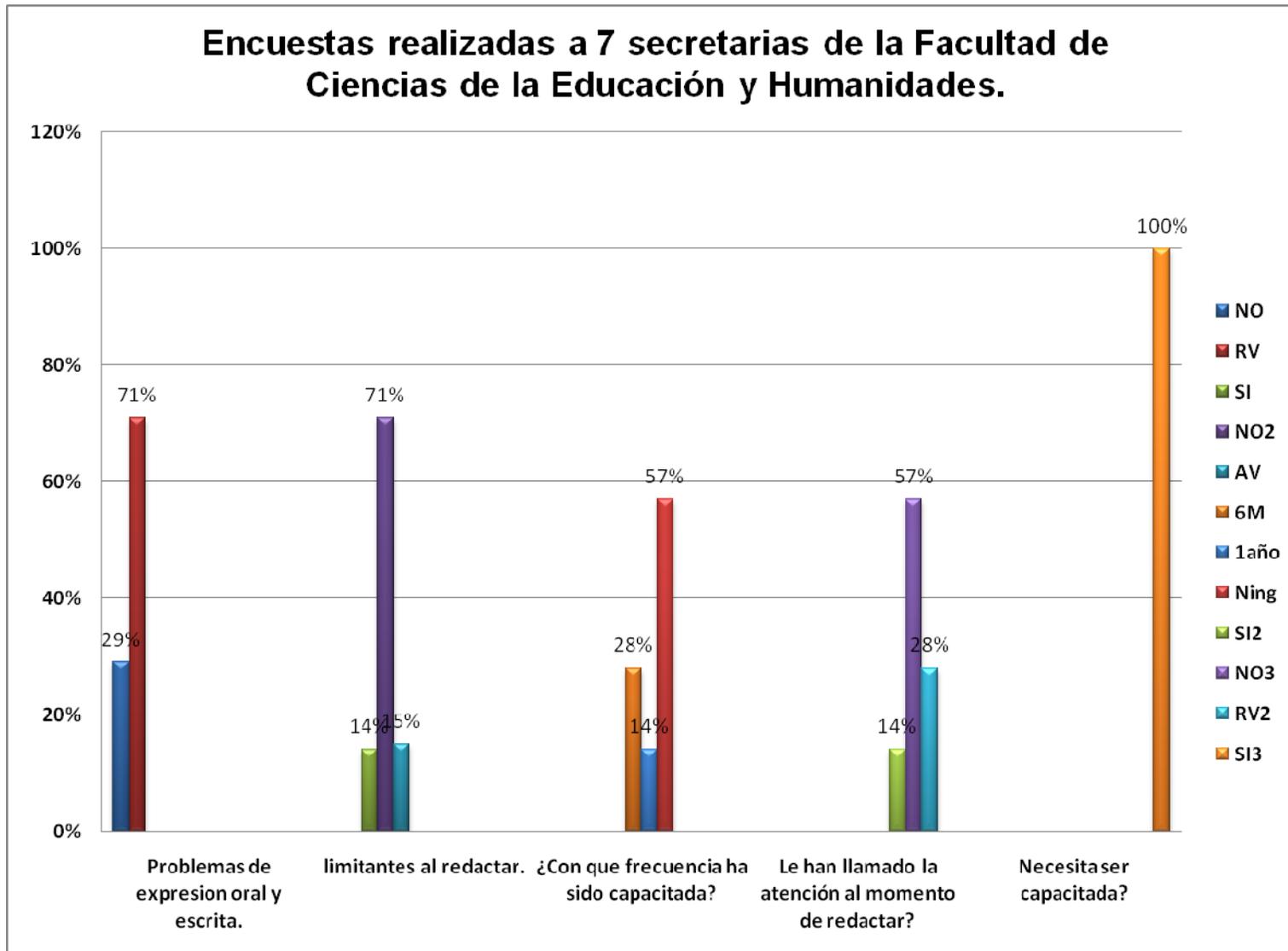
12. Tesis monográfica. Expresiones del habla popular en los sectores: Telica, Quezalguaque, El Tololar y los Lechecuagos. Tutora: Esmeralda Mendoza. L y L 378.2 E96e 2009. Educación Ej. 1.
13. Tesis monográfica: Importancia de las relaciones interpersonales entre Alumnos – Maestros, Maestros – Alumnos, durante en proceso de Enseñanza – Aprendizaje. Asignatura Español II año. I.N.A. Madre Teresa de Calcuta, zona rural, El Viejo; 2005. Msc. Bernarda Fátima Munguía. Esp. 378.2 B562j; 2006. Educación Ej. 1 págs. 2, 3, 23, 24.
14. Tesis monográfica, La Comprensión lectora con enfoque interdisciplinario en los estudiantes de V año de Bachillerato y Magisterio del Centro Experimental La Asunción. Tutora: Licda. Yamileth de los Ángeles Sandoval Ramos. L y L 378.2 C737c 2008 Educación Ej. 1 págs 13, 14, 15, 85. Rosibel Manzanares.

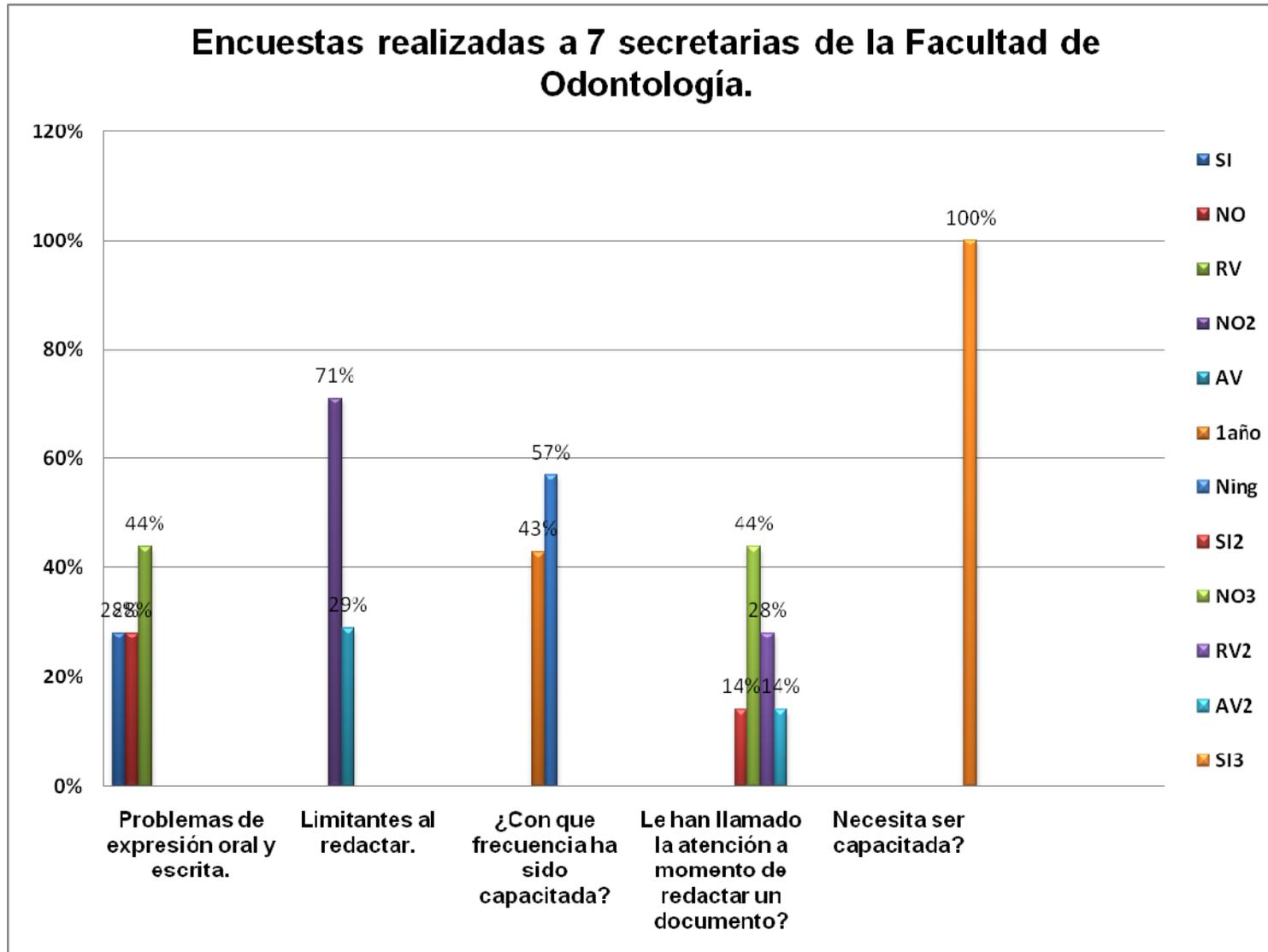
ANEXOS

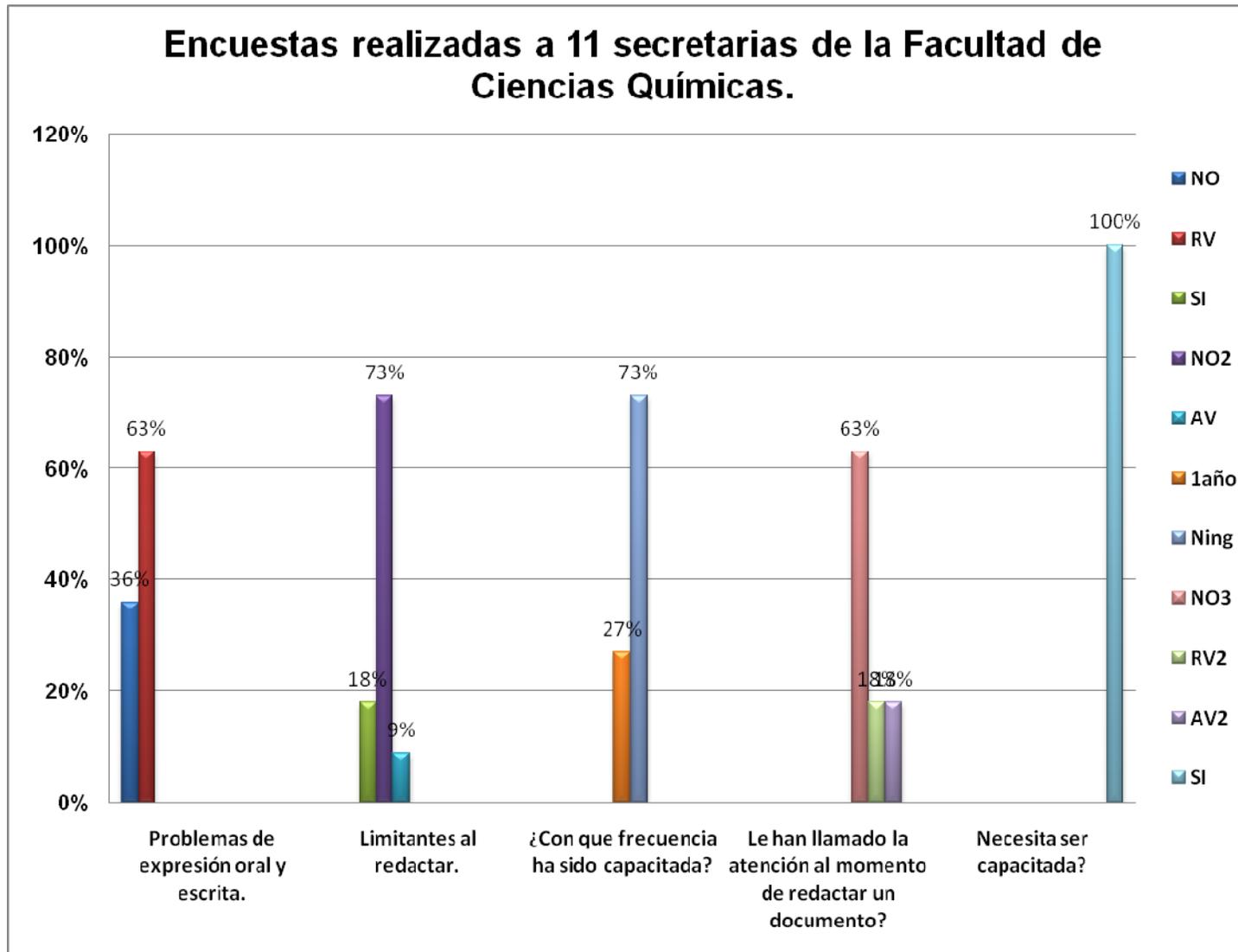


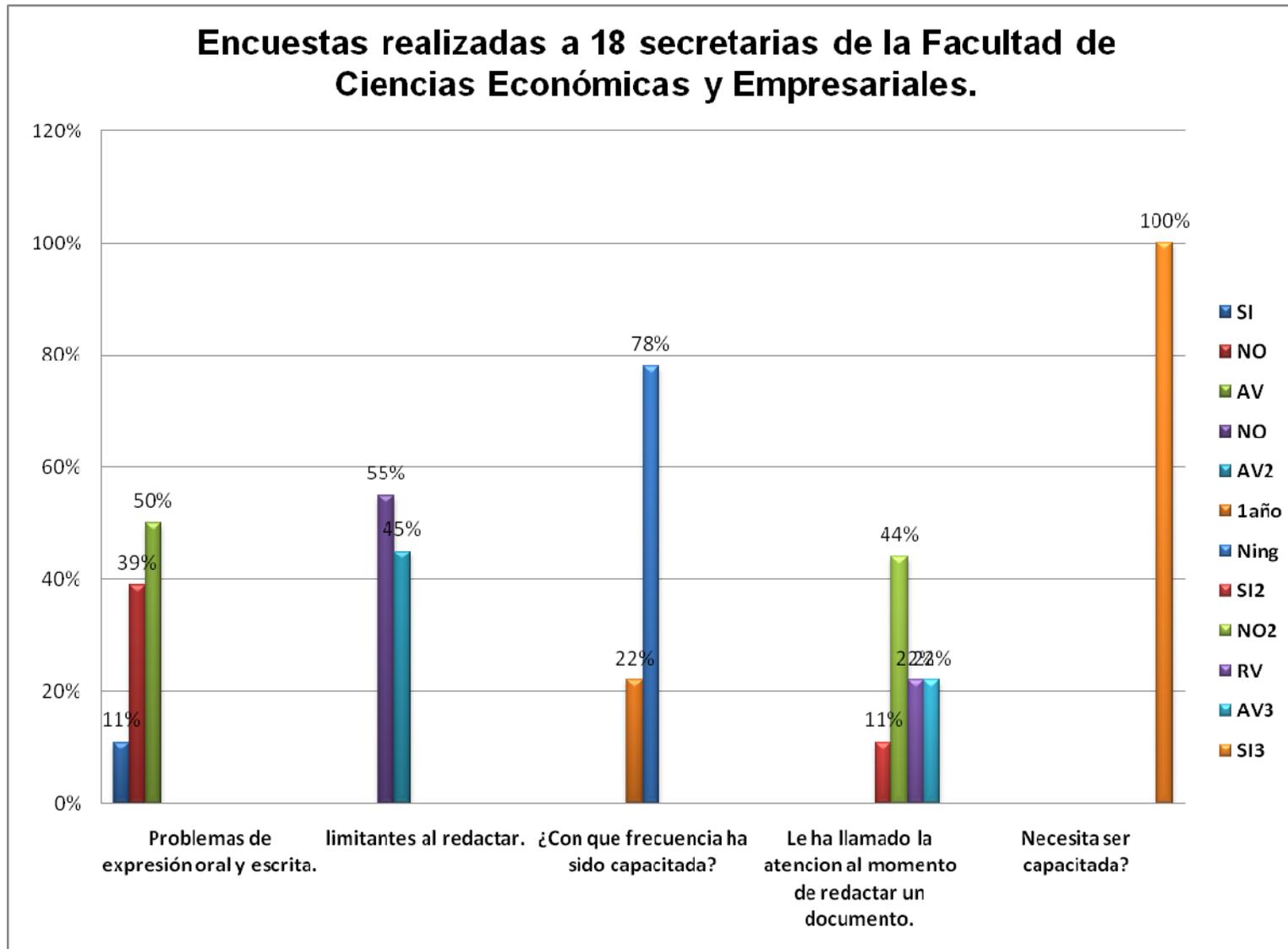


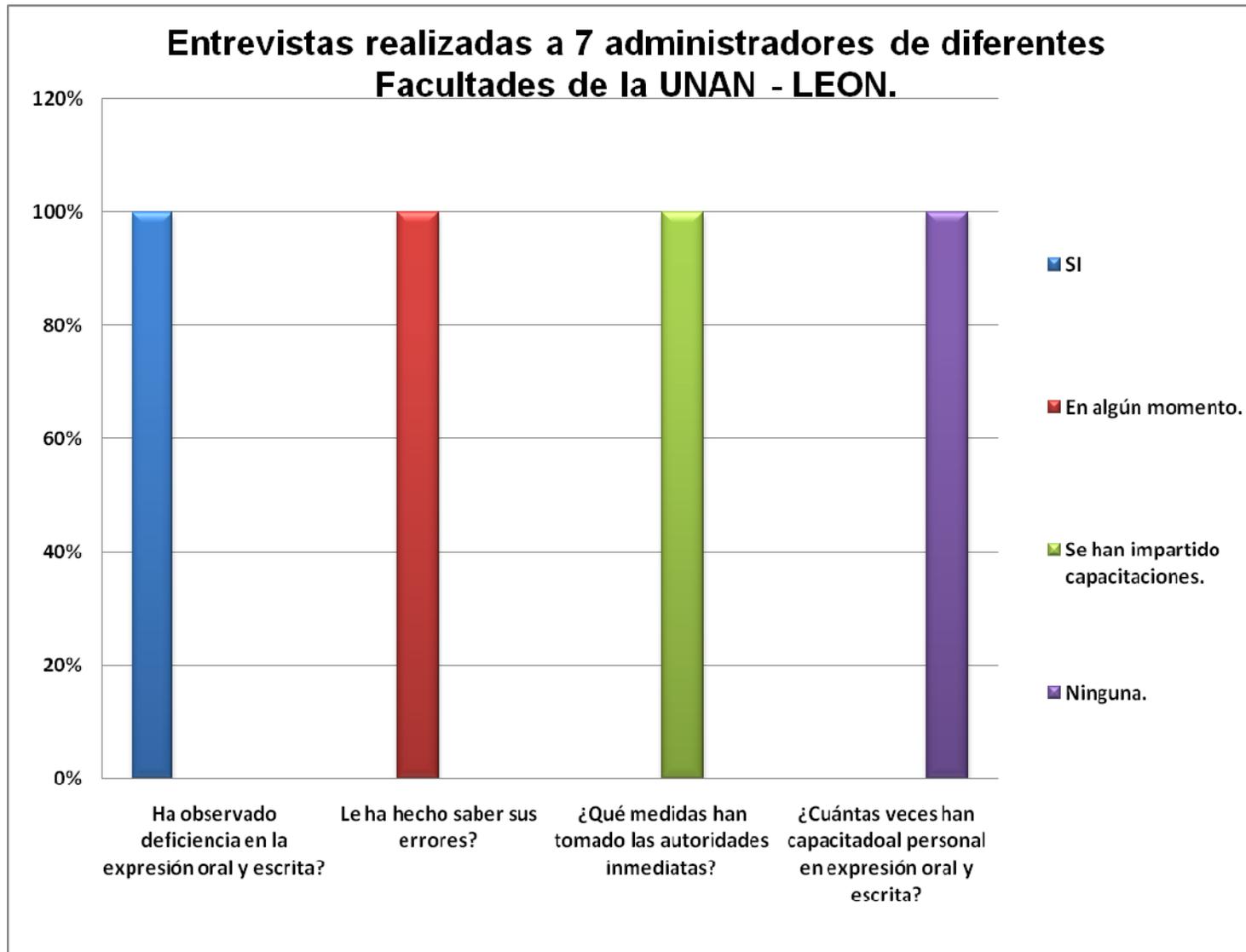












Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.

Departamento de Lengua y Literatura.

Entrevista a Administradores.

Con el objetivo de conocer las necesidades que presentan las secretarías de la UNAN – LEÓN sobre expresión oral y escrita, solicitamos su valioso aporte al contestar con veracidad las siguientes preguntas.

Datos generales.

Nombre: _____ Sexo: _____

Edad: _____ Años de experiencia: _____

Ocupación:

1. Usted ha observado deficiencia en la expresión oral y escrita en las diferentes secretarías con las que ha interactuado?
2. Le ha hecho saber los errores que ellas han cometido al momento de redactar un documento?
3. ¿Qué medidas han tomado las autoridades inmediatas para darle respuesta a las dificultades que ellas presentan?
4. ¿Cuántas veces al año capacitan al personal de oficina en cuanto a expresión oral y escrita?

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.

UNAN – LEÓN

Encuesta.

Determinar las necesidades que tienen las secretarias de la UNAN-LEÓN sobre expresión oral y escrita.

Agradecemos su aporte y veracidad en la contestación de la encuesta.

Datos generales.

Edad: _____

Sexo: _____

Ocupación: _____

Años de experiencia: _____

1. ¿Considera usted que tiene problemas en la expresión oral y escrita en el trabajo que ejerce?

Si _____ No _____

Raras veces _____

Casi siempre _____

Porqué? _____

2. Le ha manifestado a su responsable las limitantes que presenta al redactar un documento?

Si _____

No _____

A veces _____

3. ¿Con qué frecuencia ha sido capacitada en expresión oral y escrita?

Cada tres meses:_____ Una vez al año:_____

Cada seis meses: _____ Ninguna de las anteriores:_____

4. ¿Le han llamado la atención al momento de redactar un documento?

Si: _____ No: _____ Rara vez: _____

Algunas veces:_____ Porqué?_____

5. ¿Cree usted que necesita ser capacitada continuamente en cuanto a expresión oral y expresión escrita para un mejor desempeño laboral?

Si: _____ No:_____