



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y
TECNOLOGÍA**

(FECYT)

**CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO
EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN,
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

TEMA:

**“IMPORTANCIA DE LA KINESIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL CUERPO DE
BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO DEL AÑO 2018-2019”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de LICENCIATURA
DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL MODALIDAD
SEMIPRESENCIAL.**

Línea de investigación: Gestión, calidad de la educación, procesos
pedagógico e idiomas.

Autora: Morales Mora Carmen Aime

Director: Msc. Edwin Ernesto Echeverría Cruz



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

Cumpliendo con el Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	1003966189	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	MORALES MORA CARMEN AIME	
DIRECCIÓN:	OTAVALO (Ricaurte y Salinas)		
EMAIL:	aimemorales847@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELF. MOVIL	0998831319

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Importancia de la kinesia en el desempeño laboral de las secretarías del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo en el periodo 2018-2019”.
AUTORA:	MORALES MORA CARMEN AIME
FECHA: AAAAMMDD	2019/ ENERO/ 31
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE SE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR/ DIRECTOR	Msc. Edwin Echeverría.

2.- CONSTANCIAS

La autora Morales Mora Carmen Aime manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 26 días del mes de febrero del 2020.

EL AUTOR:

Firma.....

Nombre: Morales Mora Carmen Aime

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR


Ibarra, 16 de febrero del 2020

Msc. Edwin Echeverría

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

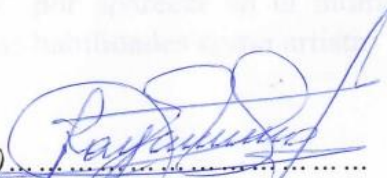
Haber revisado el presente informe final de trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.




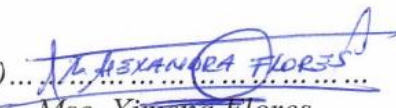
Msc. Edwin Echeverría
100253773-4

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal examinador del trabajo de titulación "Importancia de la kinesia en el desempeño laboral de las secretarias del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo" elaborado por Morales Mora Carmen Aime, previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.

(f) 
Msc. Raimundo López
C.C 1001308905

(f) 
Msc. Edwin Echeverría
C.C 100253773-4

(f) 
Msc. Ximena Flores
C.C 100169745-5

(f) 
Msc. Mario Benítez
C.C 170885057-1

DEDICATORIA

El proyecto de investigación está dedicado a mi madre Zoila Rosa Mora Flores, por ser la persona que me ha demostrado gentileza, humildad y amor. A mi hermana Marlene Morales y mi cuñado Diego Morales por haberme ayudado económicamente para culminar mi carrera. A mi querida amiga Mishel Revelo por estar presente cuando la necesito y ser un apoyo emocional, A mi familia por ser un lazo irrompible y ser el soporte para los momentos más difíciles, A Bolívar alias “Bolero” por aparecer en el momento justo para ayudándome a proseguir y seguir desarrollando mis habilidades como artista.

Morales Mora Carmen Aime

AGRADECIMIENTOS

Quiero Agradecer a la Msc Sandra Pozo, por compartir sus conocimientos e influenciar en la investigación de la kinesiología. A mi tutor Msc. Edwin Echeverría, por su esfuerzo y dedicación, motivándome para culminar con el proyecto de investigación, al Cuerpo de Bomberos por permitirme realizar mi proyecto. Sobre todo, a la Universidad Técnica del Norte por prepararme adecuados como una profesional para desenvolverme de la mejor manera en el ámbito laboral.

Morales Mora Carmen Aime

RESUMEN

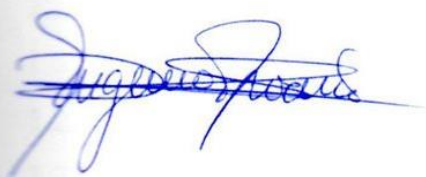
La presente investigación tiene como propósito dar a conocer la importancia y uso correcto de la kinesia dentro del desempeño laboral de las secretarias del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo. La investigación que se ha utilizado es cuantitativa y cualitativa, permitiendo obtener información y datos relevantes. De igual manera, los métodos implantados son documental, método de observación y el inductivo. Permitiendo conseguir los objetivos propuestos, identificando el problema con las respectivas causas y efectos dentro de la investigación. Las herramientas de investigación utilizadas son: la entrevista, encuesta y ficha de observación, que tuvo como finalidad recolectar toda la información necesaria para realizar el respectivo análisis y encontrar una solución práctica al problema; Mediante estas herramientas se pudo identificar la importancia de dar una buena imagen tanto profesional como empresarial; por eso es necesario manejar adecuadamente la kinesia o también conocida como el lenguaje del cuerpo, que interviene de manera voluntaria o involuntaria dentro de la comunicación, ya sea empresarial o personal. Con la aplicación del manual, las secretarias podrán conocer sobre esta ciencia y el manejo. El manual está dividido por dos partes: la parte teórica; contiene información necesaria que permite conocer sobre la kinesia y la importancia de tenerla presente en las relaciones sociales; La segunda parte es la práctica, donde da a conocer cómo debe manejar correctamente la postura, gesticulación, expresiones faciales para dar una buena imagen profesional. Mantener una buena postura corporal cuando se encuentra de pie, sentada o en movimiento, ayudando a prevenir enfermedades vertebrales.

Palabras claves: Kinesia, desempeño, aptitud, actitud, eficacia.

ABSTRACT

The purpose of this research is to raise awareness of the importance and correct use of kinesia in the work performance of the secretaries at the Fire Department of Canton Otavalo. The research is quantitative and qualitative, allowing to obtain relevant information and data. Similarly, the implanted methods are documentary, observation and inductive, allowing to reach the proposed objectives, identifying the problem with the respective causes and effects within the investigation. The research tools used were: the interview, survey and an observation sheet, that had the purpose to collect all the information necessary to perform the respective analysis and find a practical solution to the problem. Through these tools, it was possible to identify the importance of giving a good professional and business image. That is why, it is necessary to properly manage kinesia or also known as body language, which intervenes voluntarily or involuntarily within communication, whether business or personal. With the application of a manual, the secretaries will be able to learn about this science and its management. The manual is divided into two parts: the theoretical part which it contains necessary information that allows to know about kinesia and the importance of having it present in social relationships. The second part is the practice, where it reveals how to properly handle the posture, gesturing, facial expressions to give a good professional image. Maintaining a good body posture when standing, sitting or moving, helps prevent vertebral diseases.

Keywords : Kinesia, performance, aptitude, attitude, effectiveness, efficiency.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	ii
2.- CONSTANCIAS	iii
CERTIFICADO DEL DIRECTOR	iv
ARROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRAC.....	ix
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. KINESIA.....	3
1.1.1. Qué revela la kinesia	3
1.1.2. los sentimientos y emociones.....	3
1.1.4. importancia de la kinesia en la comunicación	5
1.1.5. Expresiones faciales (sonrisa y mirada)	5
1.1.6. Gesticulación.....	8
1.1.7. Postura	8
1.2. DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA.....	10
1.2.1. Secretaria Ejecutiva.....	10
1.2.2. Importancia de la secretaria en la empresa	10
1.2.3. Comunicación Empresarial.....	11
c) Las relaciones con los compañeros	12
1.2.4. Eficacia y eficiencia en la empresa	12
1.2.5. actitudes y aptitudes profesionales de la secretaria.....	13
1.2.6. asertividad.....	14
1.2.7. . Proactividad empresarial	15
1.2.8. Atención al cliente.....	15
CAPITULO II.....	16
2. Metodología.....	16
2.2. Métodos de investigación.....	16
2.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	16
2.4. Matriz diagnostica	17
2.5. Participantes.....	18

CAPITULO III	19
3.RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
3.1. entrevista.....	19
3.2. Encuesta.....	21
3.3. Ficha de observación.....	26
CAPITULO IV	28
4. PROPUESTA	28
Título de la propuesta.....	28
Justificación.....	28
Objetivos	28
Ubicación sectorial y demográfica	29
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
GLOSARIO	49
ANEXO.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Tipos de emociones</i>	4
Tabla 2. <i>Los sentimientos</i>	4
Tabla 3. <i>Tipos de expresiones faciales</i>	5
Tabla 4. <i>Matriz diagnostica</i>	17
Tabla 5. <i>Participantes Institucionales</i>	18
Tabla 6. <i>Preguntas de la entrevista</i>	19
Tabla 7. <i>Ficha de observación</i>	26
Tabla 8. <i>interpretación de los movimientos oculares</i>	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Encuesta agosto 2019</i>	21
Figura 2. <i>Encuesta agosto 2019</i>	21
Figura 3. <i>Encuesta agosto 2019</i>	22
Figura 4. <i>Encuesta agosto 2019</i>	22
Figura 5. <i>Encuesta agosto 2019</i>	23
Figura 6. <i>Encuesta agosto 2019</i>	23
Figura 7. <i>Encuesta agosto 2019</i>	24
Figura 8. <i>Encuesta agosto 2019</i>	24
Figura 9. <i>Encuesta agosto 2019</i>	25
Figura 10. <i>Encuesta agosto 2019</i>	25
Figura 11. <i>La kinesia</i>	30
Figura 12. <i>Que revela la kinesia</i>	31
Figura 13. <i>Importancia de la kinesia</i>	31
figura 14. <i>Buena imagen</i>	31
Figura 15. <i>Tipos de postura</i>	32
Figura 16. <i>Tipos de gesticulaciones</i>	34
Figura 17. <i>Tipos de expresiones faciales</i>	35
Figura 18. <i>Tipos de mirada</i>	36
Figura 19. <i>Tipos de sonrisa</i>	38
Figura 20. <i>Postura incorrecta</i>	40
Figura 21. <i>Postura correcta</i>	40
Figura 22. <i>Gesticulación incorrecta al saludar</i>	41
Figura 23. <i>Gesticulación correcta del saludo</i>	41
Figura 24. <i>Sonrisa falsa</i>	42
Figura 25. <i>Sonrisa natural</i>	42
Figura 26. <i>Miradas incorrectas</i>	43
Figura 27. <i>Miradas correctas. miradas correctas</i>	43
Figura 28. <i>Expresiones negativas</i>	44
Figura 29. <i>Expresiones positivas</i>	44
Figura 30. <i>Forma incorrecta de sentarse</i>	45
Figura 31. <i>Forma correcta de sentarse</i>	45
Figura 32. <i>Forma correcta de caminar</i>	46

INTRODUCCIÓN

La kinesiología es la ciencia que estudia los movimientos psicomusculares que se realiza de manera consciente o inconscientemente. Los órganos sensitivos son los encargados de enviar señales al sistema nervioso central, para procesarlos y generar estados mentales como: sentimiento, emociones y estados de ánimo (ira, miedo, ansiedad, alegría, tranquilidad, etc.) Todos los movimientos realizados por el cuerpo pueden revelar el estado de ánimo o como se encuentre emocionalmente. La mayor parte de un mensaje se expresa a través de los movimientos kinestésicos, eso quiere decir, que el lenguaje corporal es importante e indispensable dentro de una comunicación o relaciones sociales, permitiendo que el mensaje sea claro y más fácil su comprensión, la manera como se maneja los movimientos corporales ayuda a

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo es una institución pública, que tiene la misión de brindar a la ciudadanía un servicio oportuno y de calidad, fundamentados en los valores institucionales como: transparencia, calidad de servicio, responsabilidad, Respeto, solidaridad, calidez humana y principalmente abnegación y disciplina, permitiendo regular la gestión institucional. El establecimiento está dividido por dos secciones, sistemas operativos y área administrativa, la investigación se ha centrado dentro del área administrativo las secretarias, que cumplen un papel muy importante, dar una buena imagen Institucional.

Se plantea esta investigación con el objetivo dar a conocer la importancia de la kinesiología en el desempeño laboral de las secretarias del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, a través del manual sobre el uso correcto de la kinesiología en el desempeño laboral de las secretarias para mejorar la imagen profesional de una secretaria. Teniendo en cuenta que son la imagen distintiva de la empresa, son las primeras en relacionarse directamente con el público, al momento de establecer contacto directo con el cliente y público interno el manejo adecuado de la actitud y aptitud dentro de un dialogo permite dar una buena imagen empresarial y establecer una conversación exitosa. el servicio brindado demuestra la profesionalidad en el puesto de trabajo. Es decir que el uso correcto de la kinesiología contiene la mayor cantidad de probabilidades de llevar a cabo de manera eficaz y eficiente sus gestiones y labores empresariales.

Cada uno de los factores mencionados flexibilizaran al conocimiento sobre la ciencia de la kinesiología o lenguaje corporal, tomando en cuenta que para transmitir o expresar firmeza, seguridad, confianza y positivismo dentro de una oficina, debe optar por el uso correcto de la kinesiología, permitiéndole manejar eficientemente los conflictos o los inconvenientes que se presentan dentro de la institución. Este manual será una guía práctica para manejar adecuadamente los movimientos psicomusculares con el objetivo de mejorar el servicio, ayuda a mantener una buena salud evitando daños futuros y desviaciones de la columna vertebral, ya que optar posturas inadecuadas al momento de caminar, sentarse o permanece de pie, da una mala imagen empresarial.

Por otro parte, la falta de conocimiento y uso inadecuado de la kinesiología, malas posturas, exageración en las expresiones faciales, uso inadecuado de la gesticulación dentro de la

comunicación, poco contacto visual, ausencia de la sonrisa y falta de confianza e inseguridad por parte de la secretaria, ocasionaron deficiencia, dando una imagen errónea de la institución a la que representan, condicionalmente se presenció incompetencia y falta de profesionalismo por parte de la secretaria. Provocando insatisfacción y dudas ante la información brindada, por lo que sus labores no fueron cumplidos de manera eficaz y eficiente. Tomando en cuenta que la kinesiología tiene un lenguaje propio que expresa libremente: ideas, emociones, intenciones, deseos y estados anímicos, dentro de una comunicación el lenguaje no verbal influye más que el lenguaje oral, porque una expresión dice más que las palabras.

Para el desarrollo de la investigación el análisis se centró en la área administrativa, secretaria general y talento humano, basándose en los métodos de observación, documental, inductiva además los instrumentos empleados son: ficha de observación a las secretarias, entrevista al capitán con el objetivo de conocer el nivel de conocimiento sobre la ciencia de la kinesiología y las encuestas al sistema operativo (bomberos) para evaluar el servicio por parte de las secretarias estos instrumentos permitieron conocer el problema a investigar, la investigación indagada ayudo al análisis y determinar la respectiva solución a la problemática planteada que es el desarrollo del manual práctico y teórico.

Una vez analizados los resultados obtenidos se determinó la falta de conocimiento de la ciencia de la kinesiología, las causas de optar malas posturas y la poca importancia dada a los movimientos kinestésicos dentro de una conversación, son los factores que motivaron a la creación del manual sobre el uso correcto de la kinesiología dentro del desempeño laboral para dar una buena imagen empresarial: mantener una buena postura, lo que expresa el contacto visual y la verdad a través de los movimientos oculares, el poder emotivo de la sonrisa y la gesticulación dentro de una conversación. El manual está dividido en dos partes la parte teórica y la parte práctica. La parte teórica, contiene información sobre la kinesiología y su importancia para establecer una comunicación asertiva. La parte práctica, que es el uso correcto de la kinesiología, forma correcta de sentarse, caminar, pararse, sonreír, mirar y movimientos de las extremidades, ayudando a mejorar la calidad.

Finalmente, la kinesiología aplicada correctamente en el ámbito laboral tiene grandes beneficios como: mejorar la salud, dar una buena imagen profesional y mejorar la actitud y aptitud de una secretaria brindando un servicio eficiente y cumpliendo sus gestiones administrativas de manera eficaz, cumpliendo con el objetivo que fue creado mejorar la calidad del servicio que brinda. Porque el cliente es el motivo e impulso de mantener en función una institución y todo depende el nivel de satisfacción que del cliente por parte del servicio brinda por parte de la institución.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. KINESIA.

El cuerpo puede decir mucho de la persona. No es necesario decir con palabras como se siente, con el simple hecho de poner atención y observar sigilosamente se puede llegar interpretar el estado de ánimo de alguien. La kinesiología es la ciencia que estudia los movimientos del cuerpo. En la investigación realizada de la comunicación no verbal como asignatura en filologías clásicas y modernas ha definido a la kinesiología como:

Movimientos y posiciones de base psicomusculares consciente o inconsciente, aprendidos o somatogénicos, de percepción visual, audiovisual y táctil o cinestésica, aislados o combinados con la estructura verbal-lingüística y con otros sistemas somáticos y objetuales, que comunican intencionadamente o no (Poyotas, 2018, pág. 14).

Cada movimiento realizado por el cuerpo puede revelar el estado de ánimo de alguien poniendo a simple vista la alegría, enfado o la ansiedad que presenta en el medio social.

1.1.1. Qué revela la kinesiología

La kinesiología revela las emociones o estados de ánimo. (Aprendum, 2018) “La comunicación no verbal se vuelve más importante que la verbal, es más sincera a la hora de expresar los estados de ánimo”. El cuerpo es el medio que da a conocer cómo se encuentra en el momento presente: si esta de buen humor, se encuentra feliz o está enojada. Nuestro cuerpo revela a simple vista la verdad y hechos reales de cómo se encuentra una secretaria ante una situación.

1.1.2. los sentimientos y emociones

los sentimientos o emociones son estados mentales que presenta una persona ante estímulos captados por los órganos sensitivos que recogen información del medio exterior para así enviar al sistema nervioso central (SNC), transmitiendo impulsos eléctricos para llevar la información a las neuronas motoras; serotonina (neurotransmisores) que es la encargada de producir ciertos impulsos emotivos o y expedir como respuestas al control motor (cuerpo humano). Para poder expresar los sentimientos o emociones utilizamos nuestro cuerpo como intermediario con el medio exterior. (Pallarés, 2010, págs. 28,29) menciona que “De la medula parte los nervios periféricos que permiten los movimientos de los músculos de nuestro cuerpo”. Cada movimiento tiene una acción y una reacción que está controlado por el encéfalo humano.

- a) **Emoción** Las emociones son reacciones inmediatas que se presentan de manera momentánea ante un estímulo. (Pallarés, 2010, pág. 73), “Los impulsos que se transformen en emociones y en acciones puede ser consecuencia de estímulos externos”. Nuestro cuerpo se encarga de extraer información del entorno exterior, la información genera un estado emotivo; cuando se relaciona con los pensamientos esto se produce un sentimiento. Para que pueda ser identificado como una emoción es importante tener en cuenta que los estados emotivos pueden tener un tiempo determinado, es decir que las emociones pueden durar horas segundo inclusive milésimas en la expresión humana.

Existe cuatro emociones básicas que son:

- **Tristeza.** La tristeza es una reacción provocada por un mal recuerdo o pensamientos e inclusive cuando queremos algo y no podemos conseguirlos que provoca baja autoestima, interés, o decaimiento. Sí la tristeza dura mucho tiempo se convierte en un sentimiento
- **Enfado.** Es una reacción que emite, ira, disgusto hacia una persona o cosa.
- **Miedo.** Que presencia una sensación de angustia que es provocada por un estímulo que emite peligro real o imaginario.
- **Alegría.** dentro de la alegría también se presencia la curiosidad, ternura y satisfacción que siente una persona satisfecha por algo o alguien.

Tabla 1
Tipos de emociones

Emociones positivas	Emociones Negativas
– Felicidad	– Soledad
– Bienestar	– Confusión
– Esperanza	– irritación
– Sorpresa de alegría	– Sorpresa de miedo
– Serenidad	– Disgusto
– Valentía	– Desagrado
– Compasión	– Angustia
– Ternura	– Preocupación
– Empatía	– Arrogancia
– Amor	– enojo
– Fortaleza	– Celos
– Esperanza	– Asco
– Bondad	– Culpa

Nota: elaboración propia. Fuente: las emociones

b) Sentimientos.

“Los sentimientos son producto de la observación por parte de la mente de los cambios generados de las emociones” (Pallarés, 2010, pág. 73). Los sentimientos son mucho más profundos y duraderos que se presentan ante la presencia de una emoción y el pensamiento, hay que tener en cuenta que si no hay emoción no existe un sentimiento.

Tabla 2
Los sentimientos.

Sentimientos positivos	Sentimientos negativos
Amor.	Odio
Felicidad	Ira
	Lujuria
	Soledad

Nota: elaboración propia. Fuente: los sentimientos

1.1.3. inteligencia emocional

La inteligencia emocional es la capacidad para identificar o reconocer cuales son los sentimientos de alguien o de uno mismo, manejar de manera adecuada el vínculo social.

(Pallarés, 2010, pág. 100), Define a la inteligencia emocional como “el manejo adecuado y efectivo de las emociones y los sentimientos, con el fin de lograr un trabajo pacífico y conjunto de los individuos con una meta común basándose en el autodomínio de la habilidad social y el aprendizaje.

Es indispensable sentir emociones ante un estímulo, pero saber controlarlos es algo que solo las personas inteligentes puede hacerlos. Entrando a la ciencia de la kinesia, el auto control emocional es el manejo discreto de los movimientos corporales, evitando expresar con exageración una acción.

1.1.4. importancia de la kinesia en la comunicación

En una comunicación nuestro cuerpo tiene un papel muy importante, permitir que el mensaje sea más comprensible y no presente alguna duda. Mehrabian, (1972) Menciona que en una comunicación, el lenguaje oral influye solo un 7% mientras, que la entonación o volumen de voz corresponde a un 38% y el 55% interviene la kinesia. El lenguaje kinestésico tiene más valor en una comunicación que el lenguaje verbal; una persona no podrá decir absolutamente nada, pero su cuerpo puede revelar mucho más de lo que se dice.

1.1.5. Expresiones faciales (sonrisa y mirada)

las expresiones faciales son los movimientos realizados por los músculos del rostro. “La expresión facial y las emociones están íntimamente relacionadas” (Albaladejo, 2007, pág. 84). Cada movimiento que se realiza a través de nuestro rostro revela las emociones o sentimientos.

(Pijamasurf, 2018). Las expresiones faciales son las herramientas de influencia sociales, considerando que si existe ciertas expresiones faciales transculturales. que lo universal en ellas no es su expresión de emoción, sino que son herramientas sociales con las que las personas responden a señales ambientales que repiten en el tiempo y el espacio.

Las expresiones son utilizadas de manera universal, se puede identificar fácilmente.

Tabla 3.

Tipos de expresiones faciales

Tipos de expresiones faciales	Que parte del rostro influye
Alegría	Boca (sonrisa), ojos (iluminados) orejas (elevadas)
Tristeza	Boca (abajo), ojos (decaídos, presencia de lágrimas)
Ira	Cejas (fruncidas), frente (arrugada), ojos (fijos achinados)
Miedo	Ojos (abiertos y pupilas dilatadas)
Sorpresa	Ojos (abiertos), boca (abierta formando una “O”)

Nota: elaboración propia. Fuente: expresiones faciales

a) **Sonrisa**

La sonrisa es uno de los talismanes sociales que utilizamos para atraer la atención de una persona o multitud. (Szarota, 2011, pág. 17), “La sonrisa es una de las expresiones faciales más común de los seres humanos. Afecta a nuestras interacciones cotidianas y repercute en nuestras relaciones personales e incluso también en los negocios”. La sonrisa transmite confianza y seguridad en el ámbito laboral. Cada tipo de sonrisa tiene una expresión diferente que se diferencia.

Tipos de sonrisa:

- **Sonrisa.** Es considerado una técnica que se asocia con sumisión, su expresión es una elevación sigilosa de los pómulos.
- **Sonrisa divertida.** es una carcajada, donde se elevación de los pómulos, se muestra la encía y suele acompañarse con la respiración rápida.
- **Sonrisa simple.** La sonrisa simple se realiza de manera espontánea expresa felicidad, agrado; características que la define, ojos se entrecierran, presencia pequeñas arrugas.
- **Sonrisa amplia.** expresa alegría, la sonrisa de oreja a oreja, se presencia en una broma o chiste ante una situación.
- **Sonrisa falsa.** La sonrisa falsa se utiliza para no incomodar el ambiente, es recta y no expresa alguna emoción. Es fingida o se presencia cuando estamos nerviosos, en tensión, asustados o con miedo.
- **Sonrisa seductora.** Se utiliza para el coqueteo combinación de una sonrisa simple con el contacto visual.
- **Sonrisa sarcástica.** Es una forma de expresar egocentrismo lo realiza para hacerle sentir mal a la otra persona, es una sonrisa de lado, y no expresa ninguna otra mímica.

El poder emotivo de la sonrisa

Muchas conversaciones con personas que no conocemos comienzan con una sonrisa. Porque la elevación de nuestros pómulos son un puente perfecto de unión con el vínculo social, permite iniciar una conversación o dialogo, según Castells dice que:

La sonrisa es una herramienta indispensable cuando se inicia un vínculo con alguien es como si permitiera compaginar, dando la impresión de seguridad en uno mismo, optimismo, confianza, de esa manera se establecerá una comunicación efectiva ya que una sonrisa puede tener el poder de socializar de manera amigable. (Castells, 2006, pág. 52).

La sonrisa es considerada como un método estratégico en las relaciones sociales ya que dentro del papel que desarrolla la secretaria, es dar la bienvenida o despedir con una sonrisa al cliente.

b) **Mirada.**

Nierenberg & Calero Henry, (2012) estos autores mencionas que el contacto visual que realiza una persona puede revelar la personalidad. Cuando se estable contacto visual en una comunicación o se encuentra cara a cara con alguien, se identificar como es la persona, si es extrovertida (mantiene un contacto visual muy directo) o tímida (evita el contacto visual)

muchos dicen que la mirada es la ventana hacia el alma. las miradas también pueden revelar actitudes, sentimientos o emociones.

Los tipos de mirada más comunes son:

- **Seductora.** Se presencia ante el sentimiento de la lujuria.
- **Paranoica.** Es dirigida por la emoción de miedo; transmite desconfianza, temor e inquietud realizando una mirada recta, expresa incomodidad.
- **Vacia.** Se encuentra en medio de un recuerdo o pensamientos, conocida como mirada perdida eso sucede cuando fijamos nuestra mirada en el abismo.
- **La ingenua.** Es una de las miradas más sinceras que puede haber, transmite tranquilidad, honestidad y naturalidad en su expresión facial.
- **Esquiviva.** Cuando se encuentra con iras o enojada, este tipo de mirada es utilizada cuando queremos ocultar algo o evitar contacto ocular con la otra persona.
- **Profunda.** Se presencia ante el estado de tranquilidad, refleja espiritual y paz.
- **Triste.** Se caracteriza porque está acompañada con una desmotivación emocional suele estar los ojos con más humedad, caídos esquivando algún tipo de contacto.
- **Enojo,** se presencia mediante la emoción de ira, este tipo de mirada se expresa disgusto; suele fruncir la frente y entrecerrando los ojos.

Interpretación de la mirada

Dentro de la psicología la mirada es considerada como una herramienta para conocer la verdad, habitualmente nosotros realizamos acciones donde interviene movimientos oculares de manera consciente o inconsciente, el tamaño de la pupila revela si una persona tiene miedo, siente alegría, tristeza, ira, etc. Los movimientos oculares pueden revelar las acciones que pretende o quiere realizar poniendo a simple vista la verdad.

Interpretación de los movimientos oculares:

- **Mirada hacia la izquierda:** cuando realizamos la mirada a la izquierda es que estamos construyendo una idea.
- **Mirada a la derecha:** cuando realizamos la mirada a la derecha es que estamos imaginación o pensando.
- **Mirada hacia arriba:** cuando ponemos visión hacia arriba estamos en contacto con algún recuerdo.
- **Mirada hacia abajo:** cuando realizamos la mirada hacia abajo es una forma de esquivar o evitar algún contacto visual, inclusive está asociada con las emociones, sentimientos y sensaciones.

Los movimientos de los ojos y la dirección de la mirada pueden dar información de cómo piensa una persona, la interpretación ocular es muy útil para saber o conocer la personalidad de alguien o sus intenciones. Cuando establecemos un diálogo con alguien de forma directa, la mayor parte de la atención está centralizada en los ojos de la persona. Esta acción se la realiza de manera inconsciente, en otras palabras, es algo innato; los movimientos oculares tienen un poder muy grande dentro de la conversación, mediante la observación se puede identificar si dice la verdad o miente con solo poner un poco de atención en los movimientos oculares que realiza.

1.1.6. Gesticulación

La gesticulación es la acción que se realiza a través de los movimientos superiores e inferiores del cuerpo inclusive la cabeza. (tema7blog, 2013), “Los gestos son los movimientos de rostro, brazos o del resto del cuerpo para expresar un estado de ánimo”. Cuando ejecutamos estos movimientos pueden ser de manera voluntaria o involuntaria dependiendo la acción que se quiera realizar

Existe cinco tipos de gestos que participan en el proceso Comunicativo:

- **Gestos emblemáticos.**

Son las señales que emitimos intencionalmente que sustituyen a las palabras, son tipos de gestos más utilizados en la sociedad como el de amor y paz o el “ok”.

- **Gestos ilustrativos.**

Son los movimientos que acompañan dentro de una comunicación verbal, para recalcar algo y sea comprendido de mejor manera.

- **Gestos reguladores.**

Se utiliza cuando se quiere regular una conversación cuando se inicia o finaliza la interacción y cede el turno a la otra persona. De igual manera suelen ser señales como de contacto visual, movimientos de la cabeza y la postura que optan para emitir el estado de ánimo.

- **Gestos adaptadores,**

Son los movimientos que se realizamos de manera inconscientes dando a conocer la personalidad o sentimientos ante el tema de conversación.

utilizamos la gesticulación para acompañarlo dentro de una conversación o expresar las ideas para que el mensaje sea comprendido de manera clara.

1.1.7. Postura

La postura es la forma como nos sentamos, permanecemos de pie o caminamos, la posición corporal que tome el cuerpo de una persona define el estado anímico que se encuentra. En la investigación realizada “la comunicación no Verbal”, Florida Davis Señalaba:

La postura es el elemento más fácil de observar y de interpretar de todo el comportamiento no verbal. En cierto modo, es preocupante saber que algunos movimientos corporales que teníamos por arbitrarios son tan circunscritos, predecibles y a-veces- reveladores; pero, por otra parte, es muy agradables saber que todo nuestro cuerpo responde continuamente al desenvolvimiento de cualquier encuentro humano. (Davis, 1976, pág. 35)

El cuerpo da mucho que decir, inclusive puede revelar si se encuentra apurada, aburrida, distraída, mayor parte de estas acciones la realizamos de manera involuntaria, que puede participar dentro de la comunicación revelando la actitud y emociones. Las emociones negativas crean tensiones, presentándose en la forma de moverse o caminar.

Importancia de mantener una buena postura corporal

Alstedter, (2016) Menciona que el cuerpo humano está diseñado para emitir movimientos ante acciones. El ser humano maneja al cuerpo de manera activa, es importante manejar una buena postura corporal para expresar seguridad y confianza evitando daños futuros de la columna.

a) Las enfermedades que ocasiona una mala postura.

Si no se maneja adecuadamente la postura, puede tener grandes consecuencias, como dar una interpretación errónea o puede afectar la salud de una persona y ocasionar enfermedades como:

- **Dorsalgia.** Dolor agudo en la región dorsal de la columna vertebral. Con presencia de síntomas como dolores de espalda y se esparce alrededor de las costillas.
- **Cervicalgia.** Esta enfermedad se presencia cuando forzamos a nuestro cuerpo tomar posturas encorvadas por un largo tiempo realizando esfuerzo corporal y muscular, se presencia con dolores de cuello y se origina en la parte posterior.
- **Cifosis.** Este tipo de enfermedad se presencia cuando estamos mucho tiempo en una computadora o nos encontramos sentados, esta enfermedad provoca dolor, fatiga y dolor en el pecho con dolores muy graves.
- **Tortícolis.** Es una de las causas más frecuentes que se presencia por las malas posturas en el trabajo inclusive en la hora de dormir, esta enfermedad es ocasionada cuando los nervios cervicales se inflaman.

Tipos de postura

- a) **Postura dinámica.** Es cuando se relaja movimientos como: caminar, correr o agacharse
- b) **Postura estática.** No se realiza algún tipo de movimientos como: sentada o de pie.
- **Postura cuando permanece de pie.**

Una persona puede permanecer de pie por horas, se debe buscar el equilibrio adecuado para que repose todo su peso en sus pies. La posición que se opte influye totalmente en los estados de ánimo. Si se encuentran felices, seguros y confiados, optaremos por realizar una postura recta, pero si la persona se encuentra tristes o desmotivados nuestro cuerpo optara por una postura encorvada donde exprese timidez o abatimiento.

- **Postura cuando está sentada.**

Esta posición puede durar todo el día o dependiendo el tiempo que tome realizar una actividad. Esta posición es muy utilizada en el ámbito empresarial, para evitar dolores musculares cuando se realiza esa posición es importante no cruzar las piernas, mantener la espalda recta y se encuentre apoyada en el espaldar de la silla.

- **Postura al caminar**

Es la acción se realiza cuando se encuentra en movimiento, es decir cuando se camina; los pasos pueden revelar a simple vista la personalidad o estado anímico que se encuentra alguien, por eso es importante que al caminar exprese confianza y seguridad. La mejor forma de conseguir una buena postura al caminar es mantener el cuerpo erguido, dar pasos moderados, mantener una buena actitud y la mirada siempre al frente, ayudando alinear la columna y huesos.

1.2. DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA

El desempeño laboral es una técnica que se utiliza dentro de las Instituciones o empresas con la finalidad de cumplir todas las metas y objetivos, evaluando al trabajo si se ha realizado eficazmente o caso contrario ha realizado sus funciones de manera incorrecta.

(Chaivenato, 1999, pág. 45), Menciona que el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tiene, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementa su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

La forma como realice las actividades puede revelar la profesionalidad en el ámbito laboral de una secretaria ejecutiva dentro de una empresa o institución.

1.2.1. Secretaria Ejecutiva

Las secretarías Ejecutivas son la mano derecha de políticos y ejecutivos de cualquier empresa ya que proporciona apoyo directo, gestiona sus agendas y se encarga de sus citas. En la obra de Habilidades de gestión para la secretaria eficaz de autor Londoño menciona que:

“Sus funciones son sumamente amplias ya que van desde las propias la secretaria de dirección hasta las típicas del área de servicios generales y de logística de una gran empresa, además de ocuparse de las gestiones de logística y otras similares vinculadas a la gestión administrativa”. Además, planifican, organizan, coordinan y controlan todas las actividades, procedimientos y documentos tanto administrativos corporativas como operativos, (Londoño C. , 2005, pág. 27).

Son las encargadas de la gestión empresarial, elaborar y gestionar documentos, ser la primera en vincular entre el jefe y sus clientes, accesoria y brindan servicio a la comunidad. Son el lazo de intersección de un cliente y la empresa, sus funciones son muy diversas, Londoño María (2005) menciona que:

La competencia general de la secretaria ejecutiva es: organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones incluyendo la programación, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, contestar llamadas y responder a las preguntas y peticiones. (Londoño C. , 2005, pág. 29)

1.2.2. Importancia de la secretaria en la empresa

(blogspot, 2012), “El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en las industrias o en las funciones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de la empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico”. La secretaria ha llegado conformar una parte indispensable dentro de un establecimiento, ya que realiza varias actividades o maneja la atención al público debe realizar sus funciones de manera proactiva, eficaz y eficientemente.

Conocer las técnicas correspondientes es parte de las funciones de la secretaria. (France, 1996, pág. 78) “Es necesario conocer las responsabilidades de su jefe. Para esto hay que saber dónde

este situado en el organigrama, cuál es la naturaleza de sus funciones, de su rol, de sus actividades y de sus tareas”. Tomando en cuenta que el servicio brinde o el trabajo que realice, es el resultado de las aptitudes que tome para desarrollar dichas actividades, el manejo adecuado de su desempeño laboral es el fruto del conocimiento de las actividades de la empresa y los objetivos en meta. Para un buen trabajo se necesita una buena investigación territorial. Es decir que la secretaria no es solo un personal más, sino que es la mano derecha del jefe y la persona encargada del control y manejo de la institución, en si cumple un papel muy importante que es dar una buena imagen Institucional.

1.2.3. Comunicación Empresarial

(Lomdoño, 2004, pág. 24). La comunicación en el ámbito de la empresa, además del objetivo principal de toda comunicación que es transmitir información, tiene otros objetivos: conseguir determinados resultados, persuadir, negociar, lograr compromisos, ordenar, etc. Este aspecto hace que las de comunicación tenga una especial relevancia.

Una de las estrategias que utiliza el ser humano en las relaciones sociales es la comunicación, la comunicación requiere de un pensamiento organizado, todos tenemos el deseo de comunicar nuestras ideas o pensamientos. “Nuestra comunicación se lleva a cabo de dos modos, igualmente importantes: transmitimos nuestros pensamientos por medio de las palabras, pero también a través de gestos, es decir, por la expresión de todo nuestro cuerpo”, (Langevin, 2000, pág. 16). La comunicación de la kinesia es una de las expresiones más liberadas donde reflejan nuestras emociones más ocultas, esta forma de comunicación se realiza fuera de nuestro dominio. En la obra reconocida sobre la guía de las secretarías ejecutivas menciona que:

Los profesionales del secretariado estamos implicados en el proceso de comunicación: transmitir mensajes, órdenes y requerimientos de los directivos; negociamos, inquirimos, solicitamos, acordamos y nos prometemos en nombre de la empresa, (Londoño C. , 2004, pág. 23).

Para que tenga resultados satisfactorios se necesita que el mensaje sea claro y tenga comprensión empática, eficacia. Para establecer una comunicación efectiva hay que tener en cuenta que el mensaje sea claro. (Concepto.de , 2019). “La comunicación asertiva es la que se transmite en forma clara. Esto implica no solo el contenido de la comunicación sino también a los elementos que la acompaña como gestos y sonidos. Siempre va acompañada de la empatía por parte de la produce”. El objetivo de la comunicación asertiva establecer un clima sincero sin conflictos o amenazas dentro de su área de trabajo es decir mantener un dialogo armónico con el espectador.

a) Como interviene la autoestima en la comunicación

Langevin, (2000), Menciona que la autoestima y la comunicación están íntimamente relacionadas generado un vínculo, de relacionarnos con nosotros mismos y con los demás. La autoestima en las relaciones empresariales.

b) Recepción a favor de la empresa

(Geneviene Bercovici, 2005, pág. 9) “La recepción debe ser cosa de todos ya que es el vehículo de la imagen de marca de la empresa. De todas formas, la secretaria, que se encuentra en el centro del departamento, tiene en ese campo un papel preponderante”. Las secretarias que se encargan de dicha actividad deben tener el conocimiento adecuado brindando un servicio de calidad.

c) Las relaciones con los compañeros

(Quiroz, 2016, pág. 49) “Cuando la secretaria tenga la disposición de ánimo para establecer esos vínculos, se podrá decir que ha dado el primer paso para obtener éxito en las relaciones interpersonales”. Una secretaria está en constante comunicación con su jefe, compañeros de trabajo y público externo; mediante sus relaciones personales en su entorno laboral le permite facilitar vínculos de amistad poniendo en práctica sus buenas actitudes o virtudes de relación. Una buena relación de trabajo puede aumentar su desempeño laboral inclusive abarca buenos valores como: Respeto, generosidad, tolerancia, sinceridad, cortesía, fiabilidad.

d) Éxito de la secretaria en la empresa.

La secretaria para tener un éxito dentro de la empresa debe tener un buen perfil profesional, también actitudes, aptitudes que le caractericen como una buena secretaria apta para el cargo. De igual manera debe optar por seguirse preparando y buscando nuevos conocimientos. La secretaria debe ser una persona muy preparada cumpliendo cada actividad de la mejor manera posible, estar preparada para los cambios y adaptarse rápidamente y poner en práctica la creatividad, razonamiento y su inteligencia ante conflictos y amenazas laborales, el autor menciona que:

El éxito de la secretaria en su carrera no se debe solamente a su preparación; existe otros factores que influyen en el éxito de su profesión entre los cuales se puede señalar sus destrezas, cualidades, aptitudes, apariencia personal, forma de relacionarse con los demás, modales, (Quiroz, 2016, pág. 13).

Hay que tener en cuenta que en el éxito empresarial el manejo del cuerpo (kinesia) es un componente indispensable para la obtención de las metas y objetivos. Un buen control y uso adecuado de la kinesia es el resultado de las metas alcanzadas.

1.2.4. Eficacia y eficiencia en la empresa

La eficacia y la eficiencia son elementos claves para poder brindar un buen servicio. (Fernández & José, 1997, pág. 64) “la empresa ha de considerarse, simultáneamente, tanto bajo el punto de vista de la eficacia como la eficiencia”.

- **Eficacia:** consiste en alcanzar las metas establecida de la empresa, (hacer las cosas correctamente).
- **Eficiencia;** se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recurso (realizar lo mejor posible).

La eficiencia y la eficacia pueden ir de la mano, con un solo objetivo realizar las funciones de manera correcta y precisa para que no exista conflictos presentes. A la hora de desarrollar una función administrativa para poder cumplir con los objetivos planteados en la institución de igual manera realizarlo de la forma correcta utilizando los recursos necesarios utilizándoles para cumplir los objetivos y metas en un tiempo determinado.

1.2.5. actitudes y aptitudes profesionales de la secretaria

Las aptitudes y actitudes son las características que describen a una secretaria como una persona apta y profesional para el puesto. (Acera, 2017), “Define a las actitudes son características innatas que define como es una persona”. Aparte de ser una persona idónea se puede dar a conocer que carácter predomina en el área laboral.

- **Aptitudes profesionales:** hacen alusión aquello que podemos hacer de manera relativamente innata.
- **Actitudes Profesionales:** van ligadas a cómo nos enfrentamos a las diversas situaciones que puedan producir en un puesto de trabajo.

Las actitudes y aptitudes pueden definir la personalidad de una empresa, nos referimos cuáles son sus principios éticos y juicios de valor que tiene alguien.

Tipos de aptitudes y actitudes que demanda una empresa.

Cuando una empresa requiere contratar al personal, lo hace porque requiere recursos humanos, es decir que busca características que cumplan para desempeñar en un área determinada, realizando criterios como experiencia laboral, estudios, si tiene buena actitud o es empática.

a) Aptitudes

- **Capacidad iniciativa.** - La persona debe desenvolver y que pueda aportar con nuevas ideas que convenga a la empresa.
- **Adaptabilidad.** Se refiere que debe adaptarse de forma rápido a los cambios que ha presenciado de manera oportuna, ser capaces de aprender y poner en práctica nuevas habilidades para desempeñar más rápido sus actividades.
- **Capacidad para resolver problemas.** - Los problemas son las primeras causas que se presencia dentro de una institución, pero la manera como lo resuelve garantiza el desarrollo progresivo de la empresa.
- **Trabajo en equipo.** El trabajo en equipo ayuda que los objetivos o metas de una institución se cumplan a menor tiempo, refiriéndose a la capacidad de crear un ambiente favorable entre los miembros de la empresa.

- **Creatividad.** La creatividad es un punto a favor dentro de la empresa, hay que tener en cuenta que un cambio puede tener grandes ventajas para la empresa, esta aptitud es indispensable en toda empresa que busca el éxito.
- **Liderazgo.** - El liderazgo es la capacidad de un jefe de área que tiene como objetivo llevar una buena relación para que pueda cumplir los objetivos según lo planeado.
- **Emprendimiento.** Forma como se quiere llevar la empresa, realizar nuevos proyectos para el beneficio o progreso de la empresa.

b) Actitudes

- **Seriedad.** - Se refiere a la seriedad compromiso que se toma la responsabilidad en el trabajo, de manera que debe cumplir con los estándares que manda la empresa como la puntualidad.
- **Responsabilidad.** Es la manera como toma el trabajo, para poder llevar sus actividades de manera consciente, es decir que si algo se cumple debe realizarlo a la fecha determinada sin excusas o errores.
- **Personas poco problemáticas.** Para poder definir como eficiente la empresa, se debe evitar problemas que perjudique la imagen empresaria.
- **Positivismo.** Es la manera como se lleva reteniendo, al momento de realizar una tarea tener siempre un pensamiento positivo tomando en cuenta que su trabajo tendrá éxito.
- **Lealtad.** La lealtad es la capacidad que tiene una persona hacia la empresa que representa, debe mantener firmeza en las adversidades presente, es decir mantenerse fielmente a la institución y ayudar a su desarrollo económico.
- **Honestidad.** Es una actitud muy valorada ya que la verdad es muy buen vista dentro de la empresa. Su manera sincera de decir las cosas o dar a conocer su opinión puede ayudar en mucho para resolver inconvenientes e interviene en la toma de decisiones.

las actitudes y aptitudes profesionales que debe tener en cuenta en un puesto de trabajo. Ya que la demanda empresaria requiere contratar a personas que cumpla con las habilidades necesarias para que pueda contribuir el éxito empresarial.

1.2.6. asertividad.

(Higuera, 2013), Define al asertividad como " la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás". El asertividad es la forma de cómo se maneja adecuadamente un inconveniente o problema que se presente dentro de la institución, dando a conocer nuestra opinión, pero de manera razonable es decir poniéndonos en los zapatos de la otra persona, realizando un dialogo abierto, amable y directo evitando que el problema se expanda o se cree un conflicto que dañe la imagen empresarial. Por eso es importante actuar de forma razonable y gentil. la secretaria de las instituciones debe tener presente el asertividad dentro de un dialogo, comunicación o cuando interactúa de forma directa con alguien, ya sea su jefe o compañeros.

1.2.7. . Proactividad empresarial

(Pietro, 2019, pág. 54) “la proactividad está muy ligada a los empresarios que tiene éxito de su idea de negocios en donde la creatividad, la innovación, tendencia los riesgos, la independencia, la necesidad de logros, los deseos de superación y la iniciativa son elementos básicos de su gestión organizacional.

El comportamiento proactivo es un factor determinante para competir y sobrevivir en un entorno tan cambiante y competitivo como el actual. Las empresas buscan personas flexibles que se adapten a lo inesperado y que sepan gestionar la incertidumbre.

En la actualidad el comportamiento proactivo forma parte dentro del desempeño laboral, es considerado como un factor indispensable dentro de la demanda empresaria., por el cual exige un comportamiento responsable por parte de la secretaria ya que son las primeras en poner en práctica; creando alternativas, tomando decisiones. También manteniendo un buen comportamiento emocional que exprese a la demás confianza, motivación para conseguir todo lo que se proponga.

1.2.8. Atención al cliente

(Maricela, 2011, pág. 24). Es la forma de atender a la sociedad brindando con optimismo la información que requiere con la finalidad de establecer un ambiente ya sea favorable o desfavorable.

El cliente es un factor muy indispensable para mantener en activa la empresa dentro del mercado, sin cliente no existiría una empresa. El objetivo principal de la empresa es satisfacer todos los deseos de un público determinado. Por eso la atención al cliente es importante dentro de las actividades que realiza la empresa, por eso deben buscar que el cliente se sienta satisfecho y pueda recomendar su opinión al resto. De esa manera la empresa aumentará su demanda y permitirá incrementar sus economías. la atención al cliente se refiere al trato y servicio que se brinda a determinada persona, por cualquier razón que se dirija a la persona encargada de esta actividad

Cliente: Es la persona que utiliza un servicio o producto de una entidad a cambio de dinero u otro tipo de retribución

Empresa: Es una organización o institución dedicadas a una actividad comercial, que quiere satisfacer las necesidades de una sociedad.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipos de investigación

2.1.1. Investigación cuantitativa.

La investigación cuantitativa es la que se encarga de recolectar y analizar información cuantitativa sobre las variables planteadas, identificando la relación entre las variables, la generalización y objetivo de los resultados explicando detenidamente el por qué sucede de una forma determinada.

2.1.2. Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa recogió información basada en las herramientas ficha de observación, entrevistas y encuestas, permiten recoger información detalle, permitiendo encontrar el problema con sus causas y efectos con la respectiva solución

2.2. Métodos de investigación.

2.2.1. Método Inductivo

Este método se implantó dentro del proyecto de investigación, ya que, mediante esta técnica se observará la principal causas y efectos que lleva al uso indebido de la kinesia y se pondrá en práctica mediante el manual para el mejoramiento y uso adecuado de la kinesia en las actividades y labores que desarrolla diariamente una Secretaria Ejecutiva del Cantón Otavalo

2.2.2. Método Documental

El método documental ha sido utilizado dentro de la investigación ya que recolecta, selecciona, analiza información verídica y coherente a través de diferentes tipos de documentos que facilitan la información necesaria para desarrollar hipótesis.

2.2.3. Método Observación

El método de la observación es un instrumento de análisis que tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento analizando la conducta que nos proporcione información útil y necesaria para la investigación.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación.

2.3.1. Entrevista. Esta herramienta se realizó al capitán Carlos López para verificar si en el establecimiento conocen sobre la ciencia que estudia el lenguaje corporal “la kinesia” y la importancia dentro del desempeño laboral.

2.3.2. Encuesta. Mediante esta técnica implantada al sistema operativo al Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo se identificó el mal uso de la kinesia en las secretarías al momento de brindar su servicio.

2.3.3. Ficha de observación

Esta ficha de observación se realizó a las secretarias, donde se tomó en cuenta puntos característicos para la respectiva evaluación: la postura, gestualización, expresiones faciales utiliza para atender al público interno y externos. De esa manera se podrá dar a conocer cuáles son los errores que se comente en el momento utilizar la kinesia dentro del desempeño laboral de la secretaria. Tomando como punto clave la observación directa.

2.4. MATRIZ DIAGNOSTICA

Tabla 4
Matriz diagnostica

OBJETIVO DE DIAGNOSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TECNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Elaboración del manual para el uso correcto de la kinesia.	Kinesia	Kinesia Que nos revela la kinesia. Importancia de la kinesia. Inteligencia emocional. Emoción y tipos de emoción. Sentimientos Comunicación asertiva, efectiva. Mirada Sonrisa Gesticulación Postura Enfermedades por mala postura.	Entrevista	Capitán Carlos López jefe administración
			Encuesta.	Bomberos del Departamento del sistema operativo
Dar una buena imagen empresarial.	desempeño laboral de las secretarias del cuerpo de bomberos del Cantón Otavalo	Desempeño laboral Secretaria ejecutiva, moderna Importancia de la secretaria en la empresa Importancia de la comunicación, interna y externa. Comunicación empresarial Recepción Relaciones con el personal Eficacia y eficiencia y asertividad Actitudes y aptitudes Productividad empresaria Atención al cliente	Entrevista	Capitán Carlos López jefe administración
			Encuesta.	Departamento del sistema operativo
			Ficha de observación	Observación directa a las secretarias

Nota: elaboración propia. Fuente: matriz diagnostica

2.5. PARTICIPANTES

La institución está conformada por dos grupos, sistema operativo y financiero. Sistematizaciones bomberillos es (subjefatura) que conforman 23 bomberos y el Capitán Carlos López. El área administrativa que conforman 9 personas que están divididos por tres gestiones que es: talento humano, financiero y administrativo.

Tabla 5
Participantes Institucionales

POBLACIÓN	Cantidad
Capitán:	1
Sistema operativo (Bomberos)	22
Proceso de apoyo:	
Gestión de talento Humano	1
Gestión financiera	3
Gestión administrativa	5
Total	32

Nota: elaboración propia. Fuente: participantes

CAPITULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dentro del proyecto de investigación se ha tomado en cuenta las herramientas como la entrevista, encuesta, ficha de observación para fuentes de verificación, los mismos que fueron ejecutados al sistema operativo (bomberos) y al capitán como jefe del área administrativa y una ficha de observación a las secretarías de la Institución del cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo con el propósito de obtener la información requerida para el desarrollo del manual

3.1. entrevista realizada al capitán Carlos López del cuerpo de bomberos del cantón Otavalo

Objetivo: verificar los problemas de la kinesia dentro de la comunicación en las secretarías del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo.

Universo: secretarías del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo.

Entrevistado: Capitán Carlos López

Entrevistadora: Carmen Morales

Tabla 6

Preguntas de la entrevista

|N-° 1 ¿Ha escuchado sobre la kinesia y que nos revela?

Si, tengo el conocimiento que es la expresión del cuerpo para el trabajo en las áreas del servicio a la ciudadanía.

Interpretación

El capitán menciona que conoce de la kinesia, pero desconoce lo que puede revelar nuestro cuerpo; también, menciona que el lenguaje corporal es importante dentro del área del servicio a la ciudadanía, es decir que una secretaria debe conocer sobre esta ciencia ya que es una herramienta clave dentro de la institución.

N-°2 ¿Cree usted que la kinesia o también conocida como lenguaje corporal es importante en la comunicación?

Claro que sí, porque expresa ciertas situaciones de compromiso, amabilidad o cualquier tipo de contradicción cuando se atiende a una persona.

Interpretación

El capitán menciona que la kinesia es importante dentro de la comunicación; en especial cuando se realiza servicio a la comunidad; o, interactúa directamente con una persona. Cuidando que el mensaje sea comprendido y no exista mala interpretaciones. Pero si no se utiliza adecuadamente el lenguaje del cuerpo puede dar una mala interpretación del mensaje que se quiera dar.

N-°3 ¿Cuáles cree usted que son las formas de expresiones corporales y faciales para dar una buena presencia institucional?

Claro que sí, es muy importante al momento de recibir o dar la bienvenida al sector público tenga el manejo necesario de lo que es la expresión corporal para evitar algún conflicto.

Interpretación

Menciona que a kinesia es importancia cuando se da la bienvenida a la una persona. Pero la secretaria debe manejar su cuerpo en cualquier momento algo que desconocen o no dan prioridad al mensaje del cuerpo

N°4 ¿las secretarias con qué frecuencia y en qué actividades utilizan la kinesia?

Básicamente en lo que es atención al cliente dentro del sector público. Es la persona que recibe todo lo que son los documentos o pedidos de la institución; por lo tanto, es la primera persona que atiende al público.

Interpretación

El capitán menciona que la secretaria utiliza la kinesia cuando se realiza atención al cliente. pero una secretaria debe manejar en toda su jornada ya sea; recibiendo quejas, atención al cliente, redacción de documentos, recados u otras actividades que realiza. Por qué el lenguaje corporal transmite nuestras ideas de manera consciente e inconsciente.

N°5 ¿Cree usted que se debería implantar un manual sobre el uso correcto de la kinesia?

Claro que sí, porque sería interesante e importante de que la gente que recibe o da servicio a la ciudadanía tenga el conocimiento como debe expresarse de manera corporal de manera efectiva y correcta para evitar cualquier tipo de dudas de parte de la gente.

Interpretación

En la entrevista realizada al Capitán Carlos López, pudo dar a conocer la importancia que tiene la kinesia dentro de una comunicación, de igual manera piensa que un manual sería de gran ayuda para la Institución cuando se brinda servicio a la comunidad. Ya que es el factor clave dentro de un a comunicación asertiva.

Nota: elaboración propia. Fuente: entrevista, agosto 2019

3.2. ENCUESTA APLICADAS AL LOS BOMBEROS DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO.

Objetivo: conocer la importancia de la kinesia dentro de la comunicación Institucional.

Universo: 22 operativos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo.

1 ¿Cómo califica el servicio de la secretaria dentro de la institución?

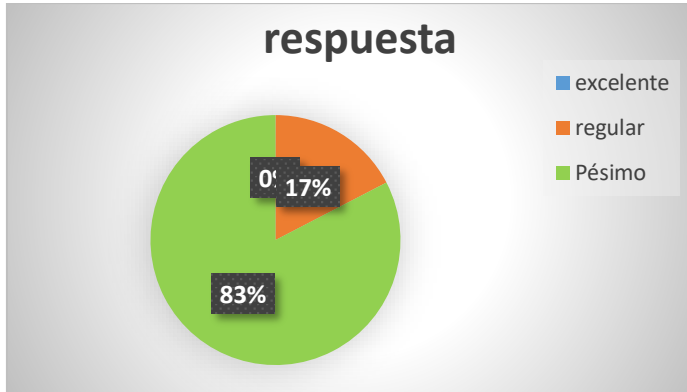


Figura 1. Encuesta agosto 2019.

Interpretación

Cuatro personas contestaron que el servicio que realiza la secretaria es regular, es decir que no cumple completamente o como se requiere, y el resto que es la mayoría respondió que la secretaria no cumple con los estándares requeridos es decir brinda un pésimo servicio ya que ella no realiza de manera eficiente su servicio.

2. ¿Cómo califica el desempeño laboral de la secretaria?

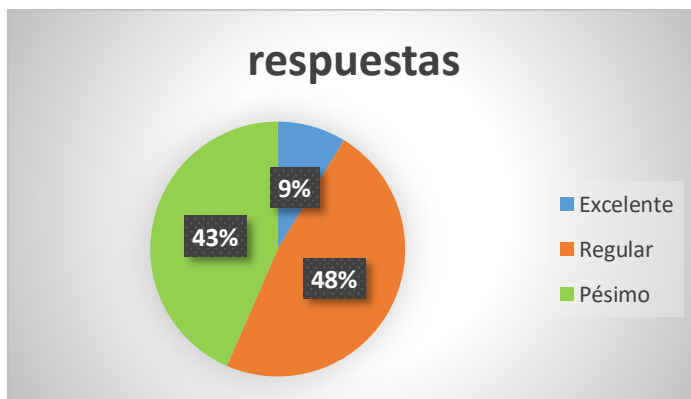


Figura 2. Encuesta agosto 2019

Interpretación

El desempeño que realiza la secretaria es categorizado por la mayor parte de los entrevistados que el desempeño laboral es regular, el resto menciona que el desempeño laboral de la secretaria no cumple con todos los requisitos eso quiere decir que sus labores no son cumplidos de manera eficiente y eficaz. Mientras que pocos han puesto que si cumple sus labores y si están satisfactoriamente con la atención y servicio que les brinda la secretaria.

3. ¿Al realizar su gestión la información brindada por la secretaria fue de utilidad?



Figura 3. Encuesta agosto 2019.

Interpretación

La mayoría de los encuestados valoraron que la información brindada por la secretaria no fue de mucha utilidad o simplemente no fue lo suficientemente clara la información, el resto de los encuestados mencionan que la información brindada por la secretaria cumplió las expectativas deseadas y la información fue de utilidad, la información que brinda la secretaria de la Institución no cumple adecuadamente al momento de brindar la información para que la persona realice correctamente sus gestiones y no tenga duda alguna.

4. ¿La secretaria mantiene contacto visual cuando se comunicó con usted?

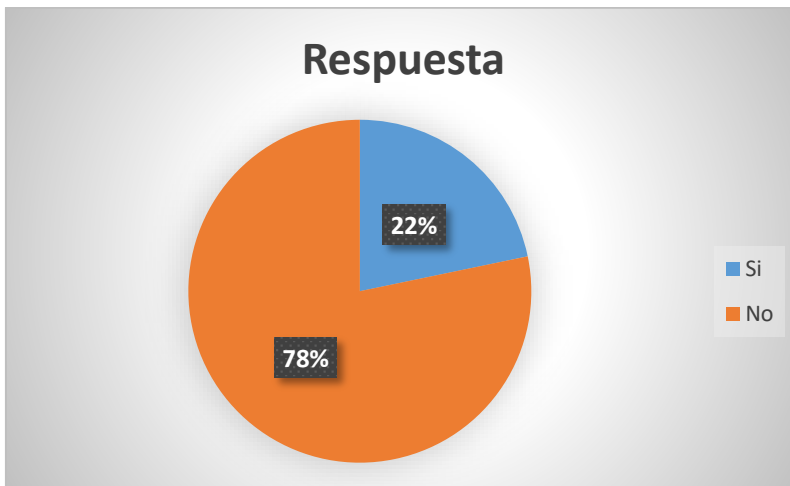


Figura 4. Encuesta agosto 2019.

Interpretación

La menoría de los encuestados menciona que la secretaria mantiene contacto visual cuando interactúa directamente en la comunicación, mientras que la mayoría menciona que la secretaria no mantiene contacto visual cuando interviene directamente en una conversación o cuando les brinda información al momento de realizar alguna gestión.

5. ¿La secretaria saluda con una sonrisa cálida?

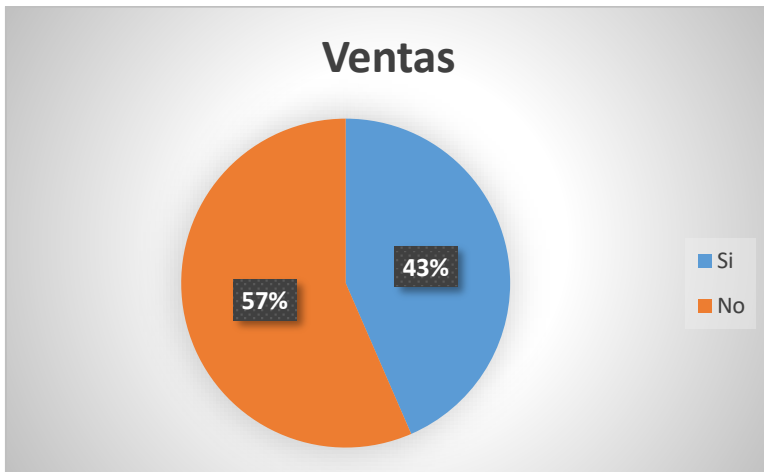


Figura 5. Encuesta agosto 2019.

Interpretación

La sonrisa es una forma de saludo, demuestra agrado, simpatía y honestidad, la mayoría de encuestados afirman que no tiene presente la sonrisa en un saludo, pero 10 bomberos afirman que la secretaria si tiene presente la sonrisa en una comunicación.

6. ¿La secretaria mantiene una postura recta cuando se sienta o camina?

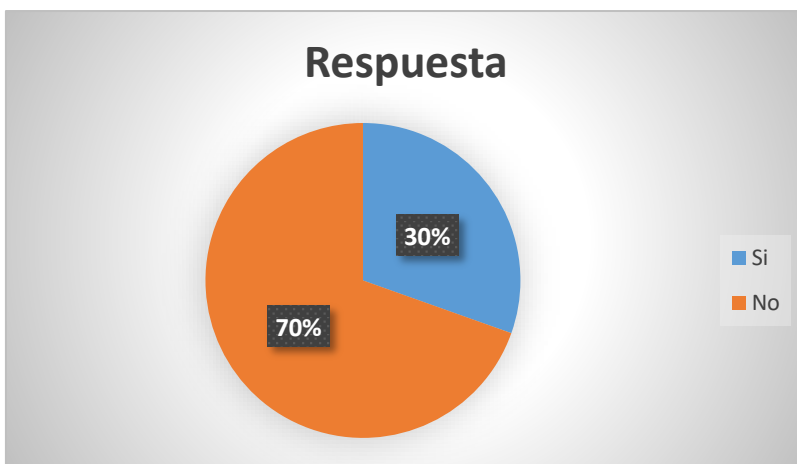


Figura 6. Encuesta agosto 2019.

Interpretación

La mayoría de los encuestados afirman que la secretaria ha descuidado la kinesia dentro del área de trabajo mencionando que no tiene presente la postura correcta, mientras que el resto de los encuestados mencionaron que la secretaria si mantiene la postura adecuada al momento de sentarse frente al escritorio o cuando se encuentra de pie o en movimiento como al caminar.

7. ¿Cree usted que la secretaria mantuvo una comunicación asertiva al momento de brindar su servicio?

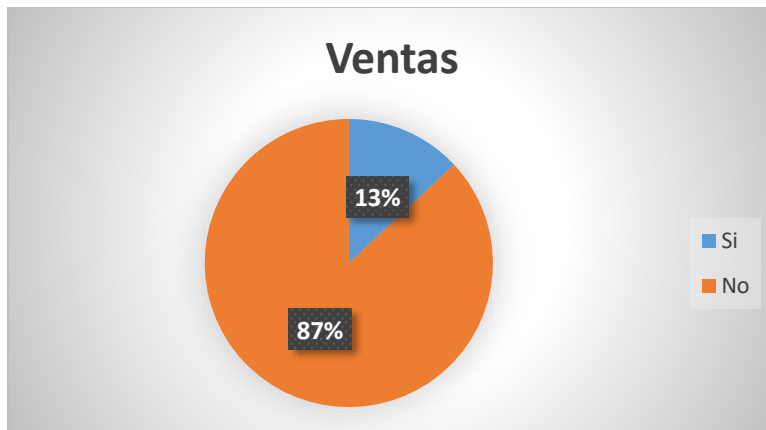


Figura 7. Encuesta agosto 2019.

Interpretación

20 de las personas encuestadas pueden dar a conocer que dentro de la comunicación que establece la secretaria de la institución no mantiene presente ser asertiva, mientras que la mayoría afirma que si pone en práctica el asertividad dentro de una comunicación o servicio brindado.

8. ¿La secretaria muestra naturalidad en sus expresiones faciales?

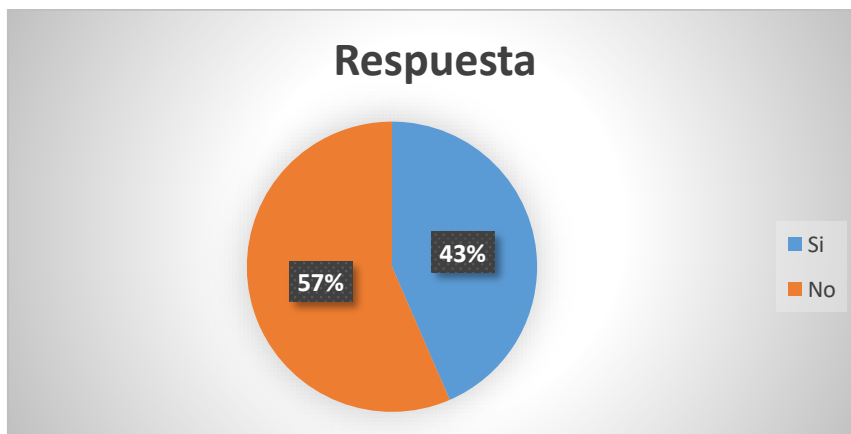


Figura 8. Encuesta agosto 2019.

Interpretación

13 de los encuestados afirman que la secretaria mantiene una imagen poco descuidada a lo que se refiere con las expresiones faciales, como muecas de desagrado, pequeños actos desfavorables que muestra desagrado, pero el resto afirma sus expresiones son considerables como adecuadas.

9. ¿Piensa usted que la secretaria es la imagen de la empresa?



Figura 9. Encuesta agosto 2019.

Interpretación

En la institución afirma la mayoría que la secretaria es simplemente un personal más del establecimiento definiendo que no tiene mucha importancia dentro del establecimiento en cuanto el resto afirma que la secretaria es la imagen de la empresa porque es la primera persona en interactuar cara a cara con el cliente. Por eso debe manejar una buena presencia y brindar un servicio de calidad.

10. ¿Cree usted que se debería implantar un manual dentro de la institución sobre el uso correcto de la kinesia en el desempeño laboral?

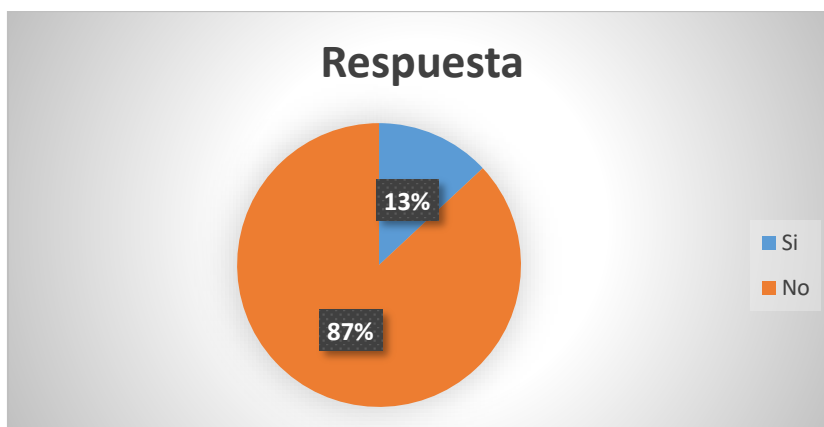


Figura 10. Encuesta agosto 2019.

Interpretación

En el análisis de la pregunta 20 menciona que el porcentaje con más alto de los encuestados piensan que debería existir un manual para que le sirva de guía a la secreta para manejar correctamente el lenguaje del cuerpo.

3.3. FICHA DE OBSERVACIÓN A LAS SECRETARIA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO.

Tabla 7
ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN

Técnica: observación directa

Objetivo: identificar como maneja la kinesia dentro del área de trabajo.

Dirigida: a la secretaria de gerencia

Aptitudes y actitudes	Buena	Mala	Regular
Desempeño			X
Postura		X	
Mirada		X	
Sonrisa		X	
Gestualización			X
Expresiones faciales		X	

FICHA DE OBSERVACIÓN

Técnica: observación directa

Objetivo: identificar como utiliza la kinesia dentro del trabajo

Dirigida: secretaria del área de talento humano

Aptitudes y actitudes	Buena	Mala	Regular
Desempeño			X
Postura		X	
Mirada		X	
Sonrisa		X	
Gestualización			X
Expresiones faciales		X	

Nota: elaboración propia. Fuente: ficha de observación

Análisis general.

Se ha podido analizar que las secretarias no manejan adecuadamente el lenguaje del cuerpo dentro de sus labores, desconociendo las ventajas y la facilidad que le permitirá realizar sus trabajos ahorrándole tiempo y buenas expresiones dentro de la comunicación

Como primer punto el desempeño laboral, las secretarias de la Institución del Cuerpo de bomberos del Cantón Otavalo al momento de realizar sus actividades lo realizan de manera descuidada, dejando como segundo plano la práctica de la eficiencia y eficacia dentro de su desarrollo empresarial. De igual manera no opta por tomar una postura recta, es decir que, al momento de caminar, sentarse o estar de pie su columna vertebral la mantiene de forma encorvada, que a lo largo del tiempo puede tener daños severos en su salud o puede contraer lesiones graves en su espalda o espina.

En cuanto en lo que tiene que ver con sus gestualización, expresiones faciales, mirada, sonrisa. No pone en práctica el uso adecuado de estos factores que son indispensables al momento de brindar un servicio, de esa manera genera un ambiente negativo dentro de su área de trabajo, es decir que el público interno o externo no se siente a gusto cuando interactúa de manera directa con la secretaria por la cual su servicio es calificado como pésimo. Hay que tener en cuenta que el uso adecuado de la kinesia puede favorecer a mantener una comunicación asertiva con la sociedad.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

Título de la propuesta.

“Elaboración del manual teórico, práctico para el uso correcto de la kinesia en el desempeño laboral de la secretaria del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo”

Justificación.

Hoy en la actualidad las secretarias han descuidado mucho su imagen empresarial y su manera de atender el público tanto interno como externo, lo han visto al lenguaje corporal como una estrategia innecesaria dentro de las actividades que realiza diariamente; un saludo, brindar información, redactar un oficio, comunicarse con el personal hasta con su propio jefe lo realizan de manera inapropiada. Mantener contacto eficiente con el cliente es para ellas algo irrelevante; ya que sus demandas laborales son excesivas y a causa de ello se desarrolla el estrés laboral que perjudica a la secretaria en su estado de ánimo y comportamiento con el público. La creación del siguiente manual será una guía para las secretarias del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo que le proporciona toda la información necesaria del lenguaje no verbal conocido como la kinesia y la manera correcta como debería ser utilizada, la sonrisa, la mirada, tono de voz, los gestos hasta la postura de pararse y sentarse frente del computador. Por la cual este manual teórico practico puede ser de gran utilidad dentro del establecimiento ya que contiene toda la información necesaria sobre la kinesia, por medios de imagen se podrá dar a conocer cuáles son las posturas adecuadas que debe mantera una secretar dentro de la su área de trabajo, la sonrisa, mirada, expresiones faciales y gestualización como debe manejarlo de forma eficiente para mantener una comunicación exitosa tanto con el público interno como externo. Este manual será una herramienta practica para brindar un buen servicio y mantener una comunicación asertiva.

Objetivos

Objetivo general.

Crear un manual sobre el uso correcto de la kinesia en el desempeño laboral de las secretarias del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo.

Objetivos específicos.

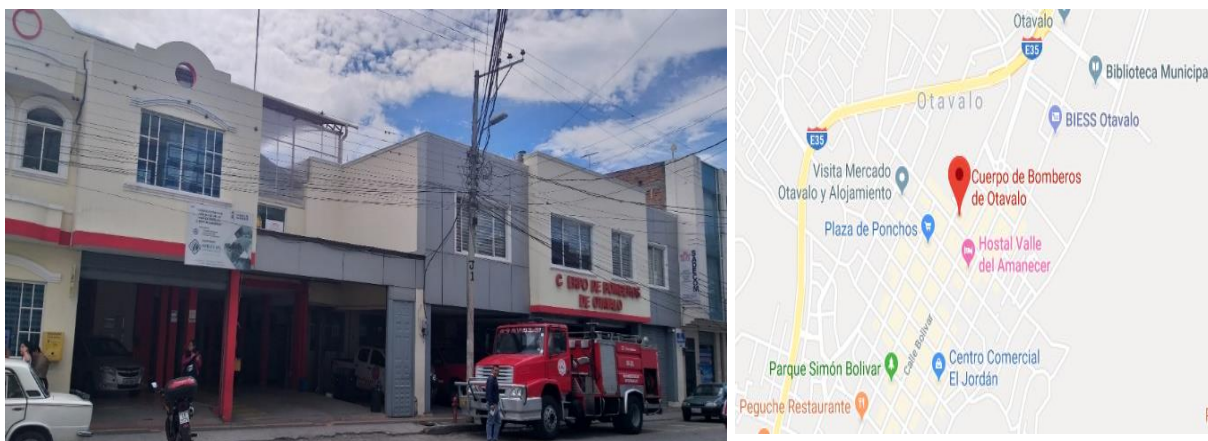
Dar a conocer sobre la postura correcta que debe mantener una secretaria al momento de caminar.

Brindar información sobre la sonrisa amigable que debe poner en práctica la secretaria dentro de su desempeño laboral.

Dar a conocer los diferentes gestos que debe realizar la secretaria para una atención cálida. Brindar la información sobre los gestos correctos que debe mantener la secretaria en su desempeño laboral.

Realizar talleres de capacitación del tema, importancia y uso correcto de la kinesia dentro del desempeño laboral de las secretarias del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo.

Ubicación sectorial y demográfica



Nota: elaboración propia. Fuente: Google Maps. ubicación sectorial del Cuerpo de Bomberos de Otavalo

INTRODUCCIÓN

El siguiente manual tiene como fin dar a conocer a las secretarias del cuerpo de Bomberos a utilizar correctamente la kinesia o más conocida como el Lenguaje no verbal dentro de sus actividades que realizan dentro de una oficina. El contenido de este manual contempla las siguientes, postura correcta, uso correcto de sus gestos, la mirada fija, sonrisa cálida de esta manera podrá realizar de manera eficiente o eficaz sus labores y su desempeño laboral será más efectivo, de igual manera cada aspecto que requiera con el cuerpo dentro de la comunicación con el objetivo establecer buenas relaciones con el público.

Esta herramienta practica tiene como objetivo lograr que las secretarias conozcan sobre la importancia que tiene la kinesia dentro del desempeño laboral que realizan diariamente en su trabajo, brindando una mejor atención al público interno y externo también que ellas puedan mantener una buena salud tanto como debe mantener la postura del cuerpo para que no tenga daños severos en su columna también controlar sus estados emocionales y mantener al cliente satisfecho con la atención brindada.

Dentro del contenido de este manual está dividido por dos lados, el primero teórico que contiene información sobre la quinesia, la segunda parte que la práctica, por fotografías se indicara el uso incorrecto de las posturas, mirada, gestos y otras expresiones faciales. El otro lado está de igual manera representado por las fotografías donde describan la forma correcta de, sentarse, estar de pie, gestos y expresiones que debe utilizar la secretaria dentro del área de trabajo.



**CUERPO DE BOMBEROS
DEL CANTÓN OTAVALO**

PARTE TEÓRICA

La kinesia



Figura 11. La kinesia. Modelo: Diana Cevallos. Fuente: autoría propia.

“Mira mis ojos y veraz mi alma, observa mi sonrisa descubrirás mi actitud”

(Morales C, 2019)

KINESIA

Es la ciencia que estudia todos los movimientos corporales como: las expresiones faciales gesticulaciones, postura, sonrisa y mirada; dando a conocer las emociones y sentimientos.

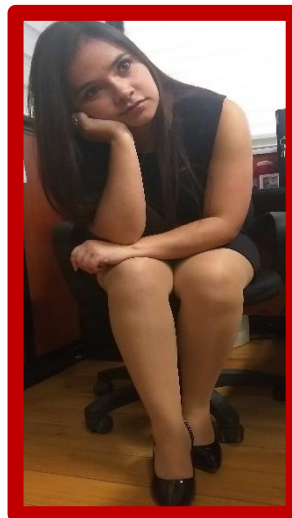


Figura 12. Que revela la kinesia
Modelo: Diana Cevallos. Fuente: autoría propia.

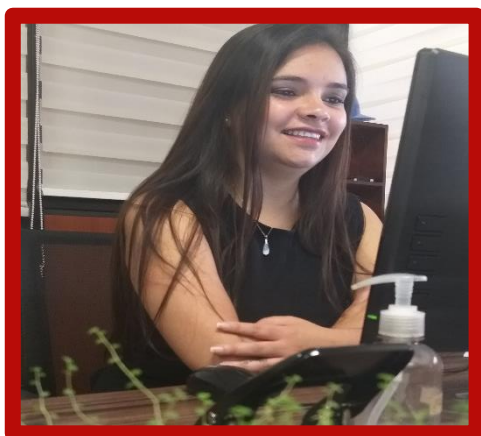


Figura 13. Importancia de la kinesia.
Modelo: Diana Cevallos. Fuente: autoría propia.

Importancia de la kinesia en el desempeño laboral

Dentro de una comunicación el 50% del mensaje se transmite a través del cuerpo. La kinesia es importante dentro del desempeño laboral ya que es un lenguaje natural que revela los estados emocionales. El manejo adecuado de la kinesia permite dar un servicio de calidad y una buena imagen empresarial.

Como manejar el lenguaje corporal para dar una buena imagen.

Para dar una buena imagen el autocontrol del lenguaje no verbal es indispensable, manejando adecuadamente cada movimiento como: expresiones faciales, gesticulación, postura, permitiendo expresar seguridad. Entre menos movimientos se realiza menor probabilidad de dar a conocer nuestra actitud llevada por las emociones.

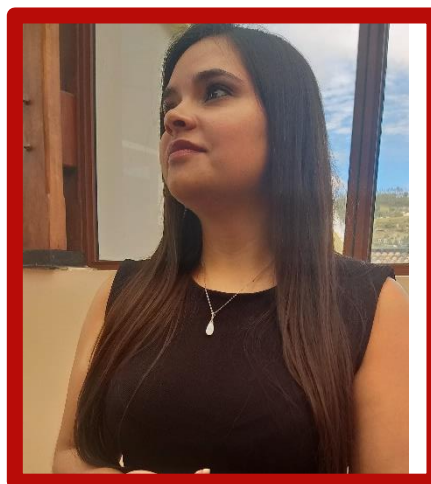


Figura 14. Buena imagen. Modelo:
Diana Cevallos. Fuente: autoría propia.

POSTURA

la postura puede revelar la personalidad y emociones, la importancia de tener una buena postura es que transmite confianza y seguridad y ayuda a mantener una buena salud.



Figura 15. Tipos de postura. Modelo: Diana Cevallos. Fuente: autoría propia.

BENEFICIO DE MANTENER UNA BUENA POSTURA CORPORAL

Mantener una buena postura, no solo concede dar una buena imagen, sino que permite mantener una buena salud.

ENFERMEDADES QUE OCASIONA UNA MALA POSTURA

Si no se maneja adecuadamente la postura, puede tener grandes consecuencias, como dar una presencia o afectar la salud de una persona, ya que intervine en ella movilidad de músculos y huesos, pero por el mal uso puede ocasionar fracturas en la columna vertebral y ocasionar enfermedades como:

- **Dorsalgia.** Dolor agudo en la región dorsal de la columna vertebral. Con presencia de síntomas como dolores de espalda y se esparce alrededor de las costillas.
- **Cervicalgia.** Esta enfermedad se presencia cuando forzamos a nuestro cuerpo tomar posturas encorvadas por un largo tiempo realizando esfuerzo corporal y muscular, se presencia con dolores de cuello y se origina en la parte posterior.
- **Cifosis.** Este tipo de enfermedad se presencia cuando estamos mucho tiempo en una computadora o nos encontramos sentados, esta enfermedad provoca dolor, fatiga y dolor en el pecho con dolores muy graves.
- **Tortícolis.** Es una de las causas más frecuentes que se presencia por las malas posturas en el trabajo inclusive en la hora de dormir, esta enfermedad es ocasionada cuando los nervios cervicales se inflaman.

GESTUALIZACIÓN

La gesticulación son los movimientos corporales innatos que se realiza dentro de la comunicación, va acorde de las palabras para que el mensaje sea más fácil de comprender. Cada movimiento que se realiza puede ser de manera consciente o inconsciente.

TIPOS DE GESTICULACIONES:



Gestos emblemáticos. Son las señales que emitimos intencionalmente, son tipos de gestos más utilizados en la sociedad



Gestos ilustrativos. Cuando realizamos movimientos del cuerpo que se acompaña dentro de la comunicación verbal para recalcar algo y sea más rápido su comprensión.



Gestos reguladores. Se utiliza cuando para tomar revelo en una conversación cuando se inicia o finaliza la interacción y cede el turno a la otra persona.



Gestos que expresen estados emotivos. De igual manera muestre afecto, disgusto o cualquier emisión que esté pasando la persona.



Gestos adaptadores,

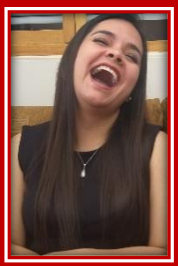
Son los movimientos que se realizamos de manera involuntaria dando a conocer la personalidad.

Figura 16. Tipos de gesticulaciones.
Modelo: Diana Cevallos. Fuente: autoría propia.

EXPRESIONES FACIALES

Mediante las expresiones faciales son gestos innatos que permite dar a conocer las emociones y estados de ánimo dando a conocer la actitud hacia los demás.

TIPOS DE EXPRESIONES FACIALES



Felicidad y alegría. Expresa bienestar se caracteriza por el brillo en los ojos, mirada activa y la presencia de la sonrisa



Tristeza. Expresa decepción se caracteriza, por una mirada caída, bajo volumen de voz y la ausencia de la sonrisa



Ira. Expresa enojo, furia, se nota cuando la nariz se encuentra fruncida, boca cerrada haciendo presión, mirada fija y las cejas contraídas



Miedo. Expresa asombro y conmoción se caracteriza por la boca abierta en forma de “o”, ojos abiertos cejas alzadas.



Decepción. Puede expresarse confusión hacia algo: cejas un poco inclinadas, mirada distraída o ida, hombros caídos junto con su rostro, sin presencia de sonrisa

Figura 17. Tipos de expresiones faciales.
Modelo: Diana Cevallos. Fuente: autoría propia.

MIRADA

La mirada es la primera arma de convencimiento de la verdad. El ojo es el órgano más importante para descubrir los sentimientos de un ser humano como dice "los ojos es el reflejo del alma"

Tipos de mira más comunes:



Seductora. Se encuentra controlada por el sentimiento de lujuria; cuando quiere establecer un contacto visual lo realizamos de esta manera; bajamos el mentón, mirada de frente, mirada fija



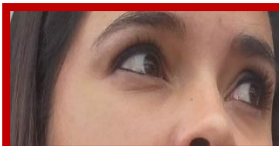
Paranoica; Se encuentra dirigida por la emoción de miedo; transmite desconfianza, temor e inquietud realizando una mirada recta, moviendo la pupila de un lado a otro.



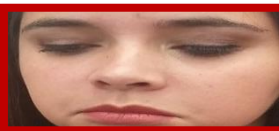
Vacía; se encuentra en medio de un recuerdo o pensamientos, conocida como mirada perdida. Este tipo de mirada puede ser utilizada cuando se piensa en algo.



La ingenua; se genera mediante el sentimiento de felicidad o ternura, es una de las miradas más sinceras que puede haber es clara que transmita tranquilidad.



Esquiva, cuando se encuentra con iras o enojada, este tipo de mirada es utilizada cuando queremos ocultar algo se realiza ese tipo de acción ya que sus palabras podrán mentir, pero sus ojos no.



Triste, sentimiento de tristeza, se caracteriza porque está acompañada con una desmotivación emocional suele estar los ojos con más humedad.



Enojo, se presencia por la ira, solemos fruncir la frente y entrecerrando los ojos podemos expresar furia, ira.

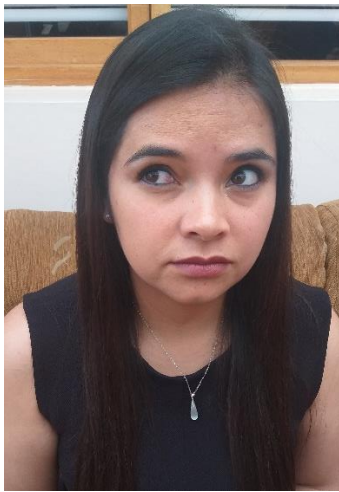
Figura 18. Tipos de mirada.
Modelo: Diana Cevallos.
Fuente: autoría propia.

¿QUÉ PUEDE COMUNICAR LA MIRADA?

- Habitualmente nuestros ojos es una herramienta utilizada dentro de la comunicación teniendo como partida la interacción del contacto visual.
- Dentro de la psicología la mirada es considerada como una herramienta para conocer la verdad

Tabla 8
Interpretación de los movimientos oculares

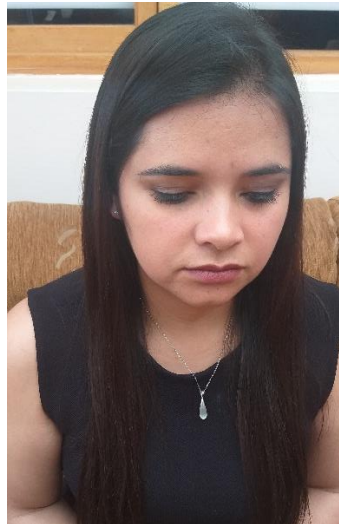
INTERPRETACIÓN DE LOS MOVIMIENTOS OCULARES



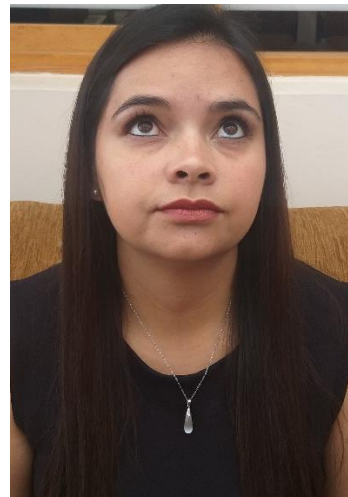
Mirada a la izquierda, construir una mentira.



Mirada a la derecha, recordar o imaginar algo.



Mirada hacia abajo, ocultar la verdad



Mirada hacia riba recordando o pensando.

Nota: elaboración propia. Fuente: psicología de la mirada

SONRISA

La sonrisa es una de las expresiones faciales más común de los seres humanos. La sonrisa puede ser el vincula para establece una buena comunicación, ya que expresa carisma, amabilidad y cortesía.

TIPOS DE SONRISA:



Sonrisa simple. La sonrisa simple se realiza de manera espontánea expresa felicidad, agrado; características que la define es que los ojos se entrecierran y se producen arrugas alrededor, de esa manera podemos distinguirla de si es honesta o falsa



Sonrisa amplia. La sonrisa amplia es la sincera que puede expresar alegría al extremo conocida como sonrisa de oreja a oreja, se caracteriza; por los pómulos, suelen estar levantados muestra los dientes con abertura de la aboca, el contorno de los ojos se llena de arrugas y se entrecierra los ojos.



Sonrisa falsa. La sonrisa falsa es utilizada como una forma esquiva, se realiza de forma recta y se puede distinguir por la simple porque en la falsa no expresa alguna emoción simplemente la realizamos cuando estamos nerviosos, en tensión, nos encontramos asustados o con miedo, mediante esta sonrisa podemos ocultar decepción o antipatía.

Figura 19. Tipos de sonrisa. Modelo: Diana Cevallos. Fuente: autoría propia



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

Parte práctica

USO CORRECTO DE LA KINESIA DENTRO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA.

La secretaria de la institución es la primera persona que se encarga de realizar distintas actividades que debe desenvolverse eficaz y eficientemente, una de ellas es la intervención con el público interno y externo, por eso es importante usar correctamente la kinesia ya que revela las emociones, sentimientos o personalidad, el auto control psicomusculares ayuda a dar una buena imagen. Porque la primera impresión es la que cuenta.

POSTURA CORRECTA DE PIE



POSTURA CORRECTA DE PIE

Cuando una persona permanece de pie puede estar minutos e inclusive horas, por la cual optan por cambiar de poses para descansar.

La forma correcta de hacer y que el cuerpo tenga el equilibrio adecuado.

1. Mantera las piernas juntas para que el peso este distribuido adecuadamente
2. Los brazos junto a sus piernas,
3. Mirada al frente
4. la columna recta, sacando pecho y alzando el mentón de manera discreta

Se debe evitar

Moverse cada rato o cambiar de posición constantemente evitar movimientos que demuestre intranquilidad.

FORMA CORRECTA DE LA GESTICULACIÓN

Incorrecta



Figura 22. Gesticulación incorrecta al saludar. Modelo: Diana Cevallos. Fuente: autoría propia

Correcta



Figura 23. Gesticulación correcta del saludo. Modelo: Diana Cevallos. Fuente: autoría propia

FORMA CORRECTA DE LA GESTICULACIÓN AL SALUDAR.

la gesticulación es utilizada dentro de un diálogo actúa como un regulador para expresar con claridad el mensaje.

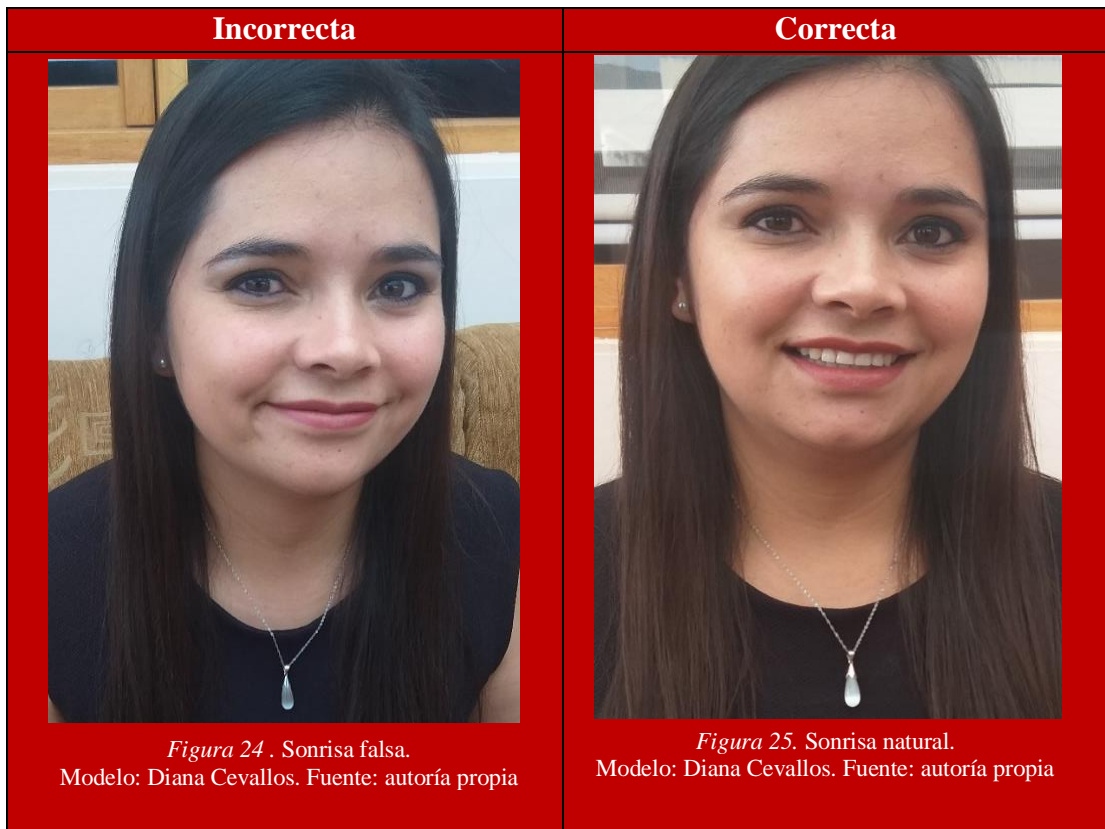
La forma correcta que debe realizarse cuando se da la bienvenida al público es:

1. Mantener contacto visual
2. Presencia de la sonrisa (forma natural)
3. Estrechar la mano si lo amerita
4. Mantener una postura recta.
5. Buena Actitud.
6. Carisma.

Importancia

el saludo puede ser formal o informal, si es formal es importante levantarse del escritorio y estrechar fuertemente la mano o un beso en la mejilla.

USO CORRECTO DE LA SONRISA



PRESENCIA DE LA SONRISA.

Es parte indispensable al momento de dar la bienvenida ya que puede expresar amabilidad, calidez, fiabilidad, permita al cliente establecer lasos de confianza, mejorando la comunicación y manteniendo una buena relación con el cliente o compañeros de trabajo

Como debe realizarse:

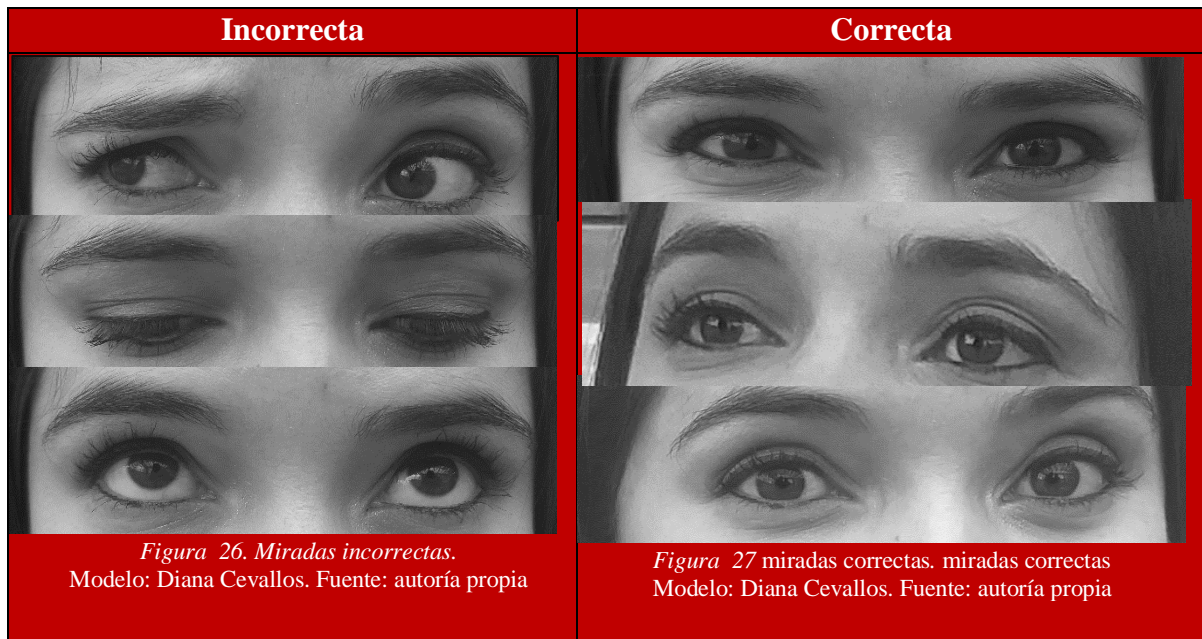
1. debe darse de forma natural.
2. Una leve elevación de los pómulos.

Beneficios de reír.

- Previene enfermedades cardiovasculares
- relajación de los músculos.
- Por la salud mental, a través de la reducción del estrés, ansiedad y tensión.
- En el espectro social, fortaleciendo las relaciones, el trabajo en equipo.

La sonrisa es la herramienta clave para prevenir conflictos.

FORMA CORRECTA DE LA MIRADA



FORMA CORRECTA DE MIRAR

La mirada es una forma muy útil que puede dar al descubierto los sentimientos o estado emocional que se encuentra la personas ya que es el reflejo del alma. La mirada es difícil de disimular.

Por eso cuando se interactúa de forma directa con el público debe mantener contacto visual para expresar el interés hacia la otra persona.

Como hacer buen contacto visual.

1. Relajación.
2. Enfocarse en los ojos.
3. Encuentra el punto adecuado para fijar la mirada.
4. Mantén poco contacto visual cuando hablas.

Importante.

Mantener la atención en los ojos de la persona para expresar interés en lo que dice.

USO CORRECTO DE LAS EXPRESIONES

Incorrecta



Figura 28. Expresiones negativas.
Modelo: Diana Cevallos. Fuente: autoría propia

Correcta



Figura 29. Expresiones positivas.
Modelo: Diana Cevallos. Fuente: autoría propia

USO CORRECTO DE LAS EXPRESIONES FACIALES

Son transmisores de las emociones que se expresa a través de los músculos del rostro. Es importante manejar rigurosamente, cada movimiento puede dar a conocer cómo se encuentra emocionalmente.

Es importante manejar correctamente las expresiones para no dar malos entendidos, estas dos expresiones ayudarían mucho a mejorar una buena imagen profesional.

- Sonrisa, cálida que exprese seguridad.
- Mirada, dulce que exprese confianza.

Entre menos movimientos se realiza con nuestro rostro, menor será la probabilidad de dar a conocer los estados anímicos. El objetivo principal es reflejar seguridad y confianza público.

Evitar

Expresiones exageradas tanto positivas como negativas.

POSTURA CORRECTA AL SENTARSE



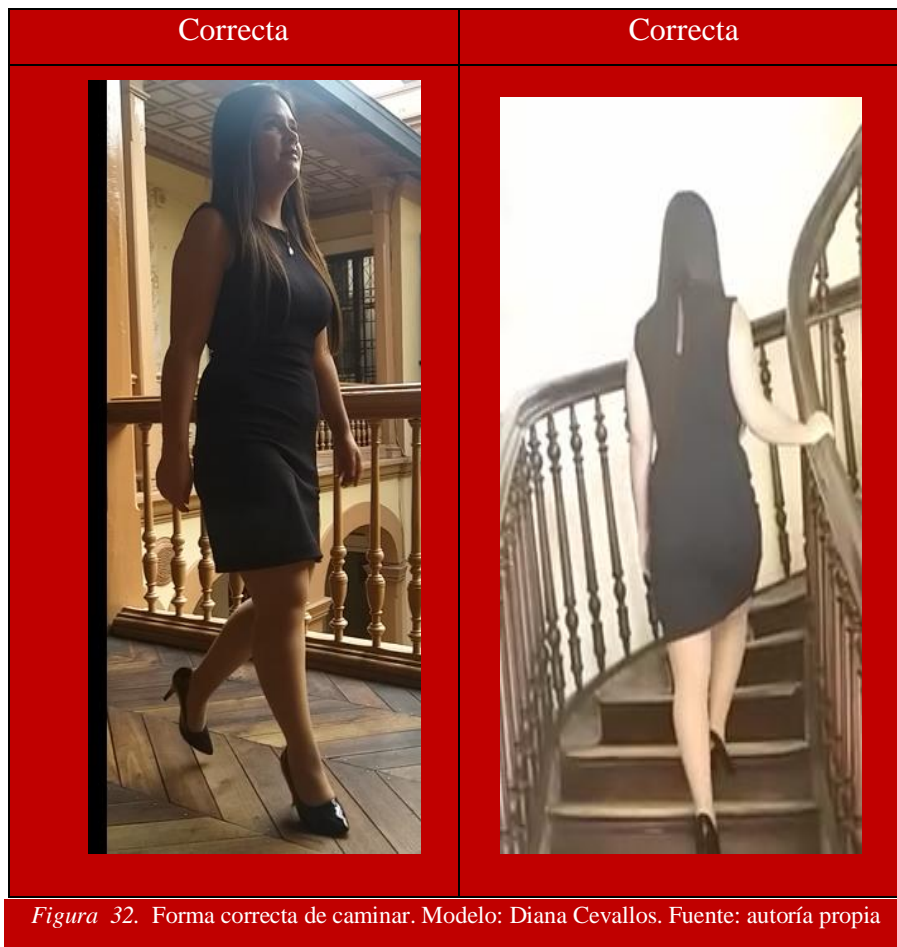
POSTURA AL SENTARSE

Es importante dar prioridad a la postura cuando se permanece frente a un escritorio, la secretaria puede permanecer horas redactando o realizando oficios. Optar por posturas incorrectas puede dañar la columna y con el tiempo ocasionar enfermedades.

Siéntate con la postura ideal.

1. Los muslos deben estar apegados al fondo del asiento
2. Las piernas deben formar un ángulo de 90° a la altura de la rodilla.
3. La espalda de estar apoyada al espaldar del sientto
4. Mentón recto y que la vista este frente a la pantalla.
5. Sus brazos deben estar cerca del costado del cuerpo.
6. Los hombros y cuello relajado, para evitar futuros dolores.

POSTURA AL CAMINAR



FORMA CORRECTA DE CAMINAR

La forma de caminar puede revelar mucho de tu personalidad.

La velocidad, ritmo de los pasos, movimiento del cuerpo revelan a simple vista como es una persona. Si es tímida o extrovertida.

Suele ser una manera de dar a conocer cómo se encuentra una persona si es lenta esta triste, velocidad rápida refleja inquietud o que llega tarde, las manos libres sin ritmo expresan quemeimportismo.

Por la cual es recomendable que una secretaria a momento de caminar cuide estos aspectos para que pueda transmitir seguridad y confianza.

- Espalda recta
- Mentón y mirada recta
- Piernas firmes realizando el paso de talón y punta.
- Paso discreto (ni tan rápido, ni tan lento.)

CONCLUSIONES

- En las encuestas realizadas al sistema operativo, se puede evidenciar que la mayoría de las secretarias no manejan adecuadamente la kinesia al momento de realizar sus gestiones y labores administrativos.
- En la entrevista realizada al capitán, se evidencia la falta de conocimiento e importancia de la kinesia dentro de la comunicación.
- La autoestima es indispensable en las relaciones empresariales.
- La sonrisa y la mirada son factor importante dentro de un dialogo porque es el vínculo de confianza.
- La velocidad, ritmo de los pasos y postura optadas puede revelar el estado anímico y revelar personalidad de alguien.
- En el manual se identificó que optar malas posturas frente a un escritorio puede ocasionar fracturas en la columna vertebral y ocasionar enfermedades a futuro.

RECOMENDACIONES

- Usar correctamente la kinesia (postura correcta, gestos controlados, expresiones empáticas presencia de la sonrisa) dentro del desempeño laboral de la secretaria, para mejorar su imagen empresarial cumpliendo con eficacia y eficiencia sus labores.
- Manejar adecuadamente la gesticulación del cuerpo dentro de la conversación para brindar un mensaje claro, despeje todas las dudas posibles; ya que la gesticulación sirve para acompañar y facilitar la comprensión del tema.
- Controlar el autoestima y emociones es indispensable al momento de relacionarse empresarialmente, porque uno transmite o expresa dependiendo del estado emocional que se encuentra.
- La sonrisa y contacto visual no debe faltar al momento de establecer un dialogo con alguien, son herramientas indispensables porque demuestra confianza, seguridad y optimismo, permitiendo socializar de manera amigable.
- Optar por posturas adecuadas que expresen seguridad y confianza en uno mismo, ya que la forma de caminar puede revelar el estado de ánimo de alguien, inclusive revelar a simple vista la personalidad.
- Sentarse adecuadamente frente a un escritorio, espalda recta, pies juntos, y cabeza al frente del computador, evitara fatiga y dolores musculares y sobre todo a prevenir futuras enfermedades de la columna.

GLOSARIO

Barrera de la comunicación. Son obstáculos que pueden llegar a distorsionar desvirtuar o impedir parcial o totalmente el mensaje.

Coordinación: Es la capacidad de ordenar elementos en apariencia dispares para lograr los objetivos.

Destinatario: Es la persona que va dirigida o destinada el mensaje.

Documento: Es una carta, diploma o escrito que se ilustra acerca de un hecho o tema.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar los objetivos que se espera o se desea por medio de una acción.

Eficiencia: Es la habilidad de contar algo o alguien para obtener un buen resultado.

Flexibilidad: es la persona que se puede acomodar o adaptar fácilmente.

Adecuación: Termini utilizado en la lingüística actual para determinar la pertenencia de un texto con el contexto en el cual se produce, de acuerdo con las pautas de uso establecidas y aceptadas por el grupo social.

Coherencia. Relación de significado entre los elementos del texto o del contexto. Esta relación no se presenta solo entre los elementos superficiales que componen el texto, sino que es una compleja red de factores lingüísticos y cognoscitivos.

Competencia comunicativa. Conocimiento del sistema lingüístico y de los códigos verbales y no verbales, adecuación de la actuación lingüística a los diferentes contextos y situaciones comunicativas.

Enfoque comunicativo funcional. Consiste en abordar la enseñanza de la lengua para el logro de un aprendizaje significativo y global que toma en cuenta su uso adecuado al contexto situacional donde se realiza la comunicación.

Irónico. Mensaje no verbal transmitido por un código que usa las imágenes como representación de la realidad.

Parafrasear. Estrategia utilizada para realizar resúmenes que consiste en la reconstrucción de textos a partir de la situación de palabras o expresiones por autoría propia.

Psicolingüísticas. Disciplina relacionada con la lingüística y la psicología cognitivas. Estudia los procesos mentales implícitos de la comprensión y producción de mensajes articulados, en situaciones específicas de la comunicación.

Sociolingüística. disciplina lingüística que estudia las relaciones entre el lenguaje y los componentes sociales.

Asertividad. Es una forma de comunicación que consiste en defender tus derechos, expresar tus opiniones y realizar sugerencias de forma honesta, sin caer en la agresividad o la pasividad, respetando tus propias necesidades.

Aptitud. Capacidad de una persona o una cosa para realizar adecuadamente cierta actividad.

Actitud. Manera de estar alguien dispuesto a comportarse u obrar.

Psicomusculares. Se refiere a los movimientos corporales que se realiza de manera consciente o inconsciente.

Psicofisiológicas. Es la rama de la psicología relacionada con las fases fisiológicas de los procesos psicológicos. Es una disciplina de la psicobiología y el objeto de estudio es el ser humano.

Psicobiología. Ciencia que estudia la conducta humana, definiendo esta como la propiedad biológica que permite establecer una relación activa y adaptativa con el medio ambiente y modelada por la evolución.

Fisiología. Parte de la biología que estudia los órganos de los seres vivos y su funcionamiento.

Movimientos involuntarios. Son los movimientos que se realiza de manera inconsciente o de forma innata como: respiración, salivación y otros funcionamientos de los órganos.

Proactivo. Que tiene iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras.

Innato. Cualidad o capacidad que no es aprendido y pertenece a la naturaleza de un ser desde su origen o nacimiento.

Contacto ocular. Es la situación de dos individuos se miran a los ojos uno a otro. Es una forma de comunicación no verbal de gran impacto sobre el comportamiento social.

Comunicación directa. Es el modo de comunicación humana, que se da mediante una lengua natural ya sea este verbal o no verbal que se caracteriza por la inmediatez temporal.

Apófisis. Parte saliente de n hueso por la que se articula a otro en la que se inserta un musculo.

ANEXO

Foto del cuerpo de bomberos del Cantón Otavalo



Encuestas realizadas al sistema operativo del cuerpo de bomberos de Otavalo



ENCUESTA Y ENTREVISTA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
FECYT**



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Preguntas realizadas en la entrevista al Capital Carlos López. La encuesta está compuesta por 5 preguntas claves que nos facilitara la información necesaria para verificar el conocimiento que tiene el establecimiento sobre la kinesia y su importancia.

1. ¿Ha escuchado sobre la kinesia y que nos revela?

.....
.....

2. ¿Cree usted que la kinesia o lenguaje corporal es importante dentro de la comunicación?

.....
.....

3. ¿Cuáles cree usted que son las formas de expresiones corporales y faciales para poder una buena imagen de la institución?

.....
.....

4. ¿La secretaria con qué frecuencia y en qué actividades utiliza la kinesia?

.....
.....

5. ¿Cree usted que se debería implantar un manual dentro de la institución sobre el uso correcto de la kinesia en el desempeño laboral?

.....
.....



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS BOMBEROS “CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO”.

Mediante estas preguntas son implantadas dentro del cuestionario para el sistema operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo para que se pueda analizar el desempeño laboral que realizan las secretarias dentro del establecimiento.

1. ¿Cómo califica al servicio que brinda la secretaria de la Institución?

- a) Excelente b) regular c) pésimo

2. ¿Cómo califica el desempeño laboral de la secretaria?

- a) Excelente b) regular c) pésimo

3. ¿Al realizar su gestión la información brindada por la secretaria fue de utilidad?

- a) Si b) No

4. ¿La secretaria mantuvo contacto visual cuando inicio un dialogo con usted?

- a) Si b) No

5. ¿La secretaria mantuvo una sonrisa atenta cuando interactuó con usted?

- a) Si b) No

6. ¿La secretaria mantiene una postura recta cuando permanece de pie o se encuentra frente a la computadora?

a) Si b) No

7. ¿La secretaria muestra naturalidad en sus expresiones faciales al momento de interactuar con usted?

a) Si b) No

8. ¿Cree usted que la secretaria mantuvo una comunicación asertiva al momento de brindar su servicio?

a) Si b) No

9. ¿Piensa que la secretaria es la imagen de la institución?

a) Si b) No

10. ¿Piensa que sería de importancia elaborar un manual sobre el uso correcto de la kinesiología?

a) Si b) No

BIBLIOGRAFÍA

1. Acera, A. L. (27 de noviembre de 2017). *Marketing and Web*. Obtenido de MK: <https://www.marketingandweb.es/marketing/actitudes-aptitudes-laborales/>
2. Albaladejo, M. (2007). *La comunicación más allá de las palabras: qué comunicamos cuando creemos que no comunicamos*. España: GRAÓ, de IRIF, S.L.
3. Alstedter, L. P. (2016). *Manual de la Postura: 40 ejercicios fáciles para una vida plena y sin dolor*. Barcelona: Paidotribo.
4. *Aprendum*. (20 de julio de 2018). Obtenido de blog: <https://www.aprendum.com/blog/kinesia-que-es-y-que-nos-revela/>
5. *blogspot*. (27 de Julio de 2012). Obtenido de SECRETARIA MODERNA: <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>
6. Calvo, F. (2017). *Psicología Básica para ciencias de la Salud*. Madrid: SA.
7. Castells, M. A. (2006). *Kinesia*. Madrid: ESIC.
8. Chaivenato, I. (1999). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (quinta ed.). McGraw Hill. Recuperado el 11 de mayo de 2019
9. *Concepto.de*. (18 de marzo de 2019). Obtenido de COMUNICACIÓN EFECTIVA : <https://concepto.de/comunicacion-efectiva/>
10. Davis, F. (1976). *La Comunicación no verbal*. Madrid: Alianza.
11. EcuRed. (2009). *Definición de desempeño laboral de un asistente*. Perú: 1.
12. Ekman, P. (2005). *La psicología de la kinesia*. Bolivia: 1.
13. Fernández, M., & José, S. (1997). *Eficacia organizacional: concepto desarrollo y evaluación* (tercera ed.). Madrid: Díaz de Santos. Recuperado el 25 de julio de 2019
14. France, M. (1996). *Cómo ser una secretaria eficaz*. Barcelona: Cuadernos Granica.
15. Geneviene Bercovici, C. H. (2005). *MANUAL DE LA SECRETARIA EFICAZ*. (D', Ed.) Barcelona: gestión 2000.com.
16. Grijalba, F. (2003). *La secretarias*. Ecuador: 1.
17. Guillermo, V. (2001). *Comportamiento De la Kinesia*. España: 1.
18. Guillermo, V. (2001). *Comportamiento no verbal*. España: 1.
19. Higuera, J. (Mayo de 2013). *Psicoterapeutas.com*. Obtenido de <http://www.psicoterapeutas.com/pacientes/asertividad.htm>
20. Langevin, L. (2000). *La comunicación: un arte que se aprende*. España: Sal Terrae. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=t8b75Cp6a24C&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiztIOMt6TmAhUCvVkkHUyZA9gQ6AEIKDAA#v=one>

page&q=Nuestra%20comunicaci%C3%B3n%20se%20lleva%20a%20cabo%20de%20odos%20modos%2C%20igualmente%20im

21. Lomdoño, C. (2004). *GUÍA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA* (segunda edición Manual de Comunicación escrita ed.). Madrid: fundación confemetal.
22. Londoño, C. (2004). *Guia para la secretaria ejecutiva*. Madrid: Fundación Confemetal. Obtenido de Profesión secretariado ejecutivo: https://books.google.com.ec/books?id=_ZZToZkYNzEC&pg=PA16&dq=secretaria&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiUlsHMq6TmAhXjtlkKHUG-AC4Q6AEILzAB#v=onepage&q=secretaria&f=false
23. Londoño, C. (2005). *Habilidades de gestión para la secretaria ejecutiva* (Segunda ed.). Madrid: Fundación Confemetal. Obtenido de neuvo.es.: orh.ucr.ac.cr/quienes-somos/organizacion/secretaria-ejecutiva
24. Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Chicago : Andine-Atherton.
25. Meneses, A. (2005). *Desempeño Laboral de una secretaria*. Colombia: 1.
26. Nierenberg, G., & Calero Henry, G. (2012). *Comó leer a una persona como un libro*. Valencia-España: ediciones i.
27. Pallarés, M. (2010). *Emociones y Sentimientos ¿Donde se forma? y ¿cómo se transforman?* Barcelona: Marge books.
28. Pietro, J. (2019). *Gerencia proactiva: Más allá de la visión empresarial* . Bogota : ECOE. Obtenido de <http://www.circulotec.tv/documents/3096396/6163899/CTV-GRH0020.pdf/0029edb8-f44e-440c-91aa-4cbb60b204d4>
29. Pijamasurf. (5 de marzo de 2018). *Los seis tipos de expresiones faciales universales y las conductas que producen en los demás*. Obtenido de https://pijamasurf.com/2018/05/los_6_tipos_de_expresiones_faciales_universales_y_las_conductas_que_producen_en_los_demas/
30. Poyotas, F. (2018). los estudios de comunicación no verbal como rama interdisciplinaria de la linguística. *Dialnet*, 14. Obtenido de Linred: <http://hdl.handle.net/10017/34423>
31. Quiroz, M. (2016). *1001 SUGERENCIAS PARA LA SECRETARIA EFICAZ*. (libresa, Ed.) Quito: Ecuador,F.B.T. Obtenido de que es significado y concepto: <https://definicion.de/secretaria>
32. Rafael M, G. F. (2016). *Kinesica*. España: 1.
33. Szarota, P. (2011). *LA SONRISA* . España: dirigida por Howard Giles.
34. *tema7blog*. (24 de noviembre de 2013). Obtenido de GESTICULACIÓN : <http://tema7expresionoral.blogspot.com/2013/11/gesticulacion.html>
35. Vera, V. M. (2015). *Movimientos Corporales*. España: 1.