



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



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

PROBLEMA

**EL LIDERAZGO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN EN LAS ACTIVIDADES
DE LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA DE LA
FACULTAD CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

SANCHEZ ELIZONDO GLADYS ELIZABETH

TUTOR:

LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA, MSC.

BABAHOYO - FEBRERO/2020





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



AGRADECIMIENTO

Agradecida totalmente con mis amigos por brindarme su amistad sincera en especial a mi amiga Daysi Sandoval quien a estado ahí en todo momento dándome su apoyo incondicional, a mis profesores quienes me dotaron de conocimiento, por el tiempo que me ha dado y las palabras que han enseñado, sus palabras, su aliento, apoyo, disciplina y su constancia me han enseñado mucho, gracias por todo, gracias a la Universidad Técnica de Babahoyo quien me abrió las puertas de sus aulas para formarme y ser una profesional.





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



DEDICATORIA

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos. A mis hermanos, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida. A mi padre, que siempre lo he tenido presente en mi vida y sé que está orgulloso desde el cielo al ver en la persona en la cual me he convertido.

A mi pequeña hija por darme tanto amor y por estar siempre junto a mí. A Oscar Macías, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con él. Al Lcdo. Fausto Hidalgo por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de este proyecto Finalmente. A mis bellos maestros por haberme brindando de sus conocimientos. A mis queridos compañeros por siempre haberme ayudado y tenerme paciencia. A mi familia en general porque han estado hay apoyándose incondicionalmente y por compartir conmigo buenos y malos momentos...





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



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado El liderazgo administrativo en las actividades secretariales. Situación que Tuvo como problema general el siguientes problema El liderazgo administrativo y su relación en las actividades de las secretarias del Departamento de Secretaria de la Facultad Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, como objetivo general el análisis de las habilidades profesionales en la gestión, lo cual indica la relación que existe entre la gestión de las secretarias y los procesos administrativos. Los procesos metodológicos y de recolección de la información fue de tipo básico muy descriptiva y correlacional sus diseños fue no experimental, de campo y bibliográfica la metodología aplicada fueron los métodos inductivo analítico, que permitieron la confrontación de las distintas teorías que fueron seleccionadas y validadas para describir las variables y estructurar le sustento teórico. También se consideró una población, de 5 personas involucradas en la problemática. Para ello se aplicó las siguientes técnicas como la observación, la entrevista y el cuestionario que fueron los instrumentos que sirvieron para obtener la información que se requería para la investigación. Proceso que permitió el análisis de los resultados que permitieron hacer y llegar a la conclusión de dicho trabajo de investigación de mostrando la problemática planteada.

Palabras claves: acción, ejecución, planeación, control.





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



ABSTRACT

This research paper entitled Administrative leadership in secretarial activities. Situation that had the following problem as a general problem: Administrative leadership and its relationship in the activities of the secretaries of the Department of Secretary of the Faculty of Legal, Social and Education Sciences, as a general objective the analysis of professional skills in management, This indicates the relationship that exists between the management of the secretaries and the administrative processes. The methodological and information collection processes were basic and descriptive and correlational. Their designs were non-experimental, field and bibliographic. The methodology applied was the analytical inductive methods, which allowed the confrontation of the different theories that were selected and validated. Describe the variables and structure the theoretical support. A population of 5 people involved in the problem was also considered. For this, the following techniques were applied, such as observation, interview and questionnaire, which were the instruments used to obtain the information required for the investigation. Process that allowed the analysis of the results that allowed to make and reach the conclusion of said research work showing the problem posed.

Keywords: action, execution, planning, control.





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



ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	2
JUSTIFICACIÓN.....	2
OBJETIVO	3
SUSTENTO TEÓRICO	4
TÉCNICAS APLICADAS A LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	13
RESULTADOS OBTENIDOS	14
SITUACIONES DETECTADAS	15
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	16
CONCLUSIONES	19
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	20



INTRODUCCIÓN

Es relevante indicar que la presente investigación describe la impotencia del liderazgo. Ya que es una acción que motiva a las personas a la participación de colaborar a las acciones que promueve quien lidera en beneficio del grupo. Definitivamente el problema de investigación del liderazgo administrativo en las actividades secretariales, no se relaciona directamente con una de las líneas de investigación de la carrera.

Pero si se la ha podido vincular con esta línea, Gestión del conocimiento en las actividades secretariales, la misma que nos indica que de alguna forma el liderazgo y la gestión administrativa son acciones que una secretaria debe realizar permanentemente en sus actividades laborales, de igual forma está relacionada con las líneas de investigación de la facultad.

Por lo que se indica que la secretaria de la facultad no demuestra actitudes de liderazgo administrativo que facilite las actividades de las asistentes o que los estimule para realizar adecuadamente su desempeño laboral, también se conoce que a través del liderazgo se puede dinamizar las acciones que realizan las personas, como la actitud y la eficiencia, además la gestión administrativa requiere que siempre al jefe debe demostrar actitudes de líder que motive a sus colaboradores.

Para realizar esta investigación se realizó varios procesos como la modalidad de investigación que fueron de campo, documental o bibliográfica porque subieron como fuente de consulta que permitieron describir las variables, los tipos, descriptivas, cualitativa que permitieron la descripción de las hechos y fenómenos planteados. Los métodos y técnicas que facilitaron la comparación y validación de las teorías y despejar las variables, así como los análisis estadísticos.

En la investigación se verifica que no existes una armonización de conocimiento de los que más saben transmitan a sus demás compañeras, no existe un compañerismo que facilite la cooperación del que más sabe. Las funcionarias que mayor tiempo tienen. Demuestran una actitud de compañerismo en todo momento, el jefe no se asocia con sus colaboradores o asistentes, lo que ha creado barrera para la ejecución de los procesos admirativos. Es lo que involucra la investigación con la problemática planteada.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación busca demostrar la importancia del liderazgo en las actividades laborales el mismo que cumple un rol fundamental en las actividades que se realizan en equipo, por lo que se puede indicar que es una influencia que tienen las personas sobre los demás, cuya problemática es el liderazgo administrativo y su relación en las actividades de las secretarias. Lo que facilita las gestiones administrativas, por lo es importante indicar que un buen líder promueve la integración y el desempeño y bienestar de los demás, esta habilidad hace que los grupos estén integrados y dispuestos a colaborar en beneficios de la institución.

Evidentemente se ha logrado evidenciar la importancia que tienen el liderazgo administrativo permite que el funcionario este siempre motivado a copera en las gestiones que se realice las secretarias lo ara adecuadamente del Departamento de Secretaria de la Facultad Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. Situación que se ha podido evidenciar que no existen liderazgo por parte de los jefes en la secretaria lo que dificulta realizar las actividades laborales la integración de los grupos y predisposición para cooperar con los demás. Esta investigación es importante porque a través de la misma se logro comprobar las dificultades que tienen las asistentes administrativas.

Esta investigación se justifica porque se expuso la importancia del liderazgo administrativo lo que debe existir en una dirección o departamento de cualquier empresa u organización para la realización de las gestiones administrativas. Existe la viabilidad y la factibilidad de este trabajo investigativo porque hubo la predisposición de todo el personal que labora en la secretaria general de la facultad que hizo posibles la recopilación de la información suficiente que se requería para este trabajo. Lo que nos permite emitir criterios que ayuden en la solución de dicha problemática.

Por lo que se propone se den charlas o talleres al personal que labora en el mencionado departamento como asistente administrativo sobre el liderazgo administrativo, para las gestiones que realiza las funcionarias en la secretaria de la facultad, referente a la organización y conservación de la documentación que debe realizar una secretaria. Con esta investigación se beneficiará de manera directa las secretarías de forma indirecta los usuarios logrando satisfacer sus requerimientos y los sistemas de gestión documental de Facultad.

OBJETIVO

General

Comprender como el liderazgo administrativo aporta en las actividades de las secretarías del Departamento de Secretaria de la Facultad Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Específicos

- Determinar porque el liderazgo administrativo facilita las actividades secretariales Departamento de Secretaria de la Facultad.

- Valorar la importancia de liderazgo administrativo que facilitan las actividades laborales de las secretarias.

SUSTENTO TEÓRICO

EL LIDERAZGO ADMINISTRATIVO

Son pocas las funciones que conlleven una responsabilidad mayor para desarrollar exitosamente el rol de líder dentro de una empresa. Una complicada red de conexión se despliega haciendo uso del liderazgo administrativo puesto que este se encarga de hacer funcionar eficazmente la maquinaria empresarial. Hacer uso consciente de la palabra y de todo el abanico de herramientas con las que cuenta una persona para motivar a un grupo de gente a cumplir con una determinada meta es una de las habilidades más preciadas y más buscadas en los empleadores de hoy en día. (Webmaster, 2013)

El liderazgo administrativo crea líderes conscientes de su verdadero potencial que harán todo lo que se encuentre en su poder para motivar a su grupo de trabajo a conquistar las metas más ambiciosas. Estos sujetos se encuentran al tanto es su verdadero rol en la compañía, cuál es su deber y cuál es su función principal para con sus subalternos: lograr sacarles el mayor jugo posible a las potencialidades de estos. (Webmaster, 2013)

Para López. El líder transformacional consigue que sus seguidores se conciencien de la importancia de los objetivos planteados. Del valor que aportarán a la organización una vez alcanzados. 'Consigue que las personas que forman su equipo se desenvuelvan en un ambiente de confianza. Hacia la organización y hacia el líder. Que estén motivados para llegar más allá de lo requerido. No obstante, el liderazgo transformacional se construye sobre un liderazgo transaccional en la gran mayoría de los casos. Habitualmente el líder transformacional necesita de otros líderes transaccionales para la gestión del día a día. (López, 2014).

Esta es sólo alguna de las diferencias entre el liderazgo transaccional, y el liderazgo transformacional, de hecho, las teorías sobre el liderazgo transformacional tienen en cuenta todo lo visto hasta ahora en estas entradas sobre teorías del liderazgo. Los rasgos del líder, la conducta de este y de su equipo y las distintas variables situacionales. (López, 2014).

La importancia de las expectativas en el liderazgo, al igual que plantea nuevos retos a sus seguidores, este líder solicita ideas a las personas que forman su equipo, de esta forma promueve el pensamiento creativo. En este tipo de liderazgo, los contratiempos y lo imprevistos son vistos como oportunidades para aprender. Más allá de la preocupación por el problema, el equipo centra su acción en la búsqueda de una solución. (López, 2014)

El líder de una organización debe de contar con la capacidad de lograr que los miembros de su equipo tengan metas propias que beneficien de manera directa las metas comunes de la organización, es necesario para esto que haya motivación en el personal, incentivo del trabajo en equipo, y un ambiente laboral de agrado para lograr también la satisfacción de todo el personal de recursos humanos. (Ramón Marcano, 2013)

Tipos de liderazgo más frecuentes en las organizaciones

1. Liderazgo autocrático: El Liderazgo autocrático es una forma extrema de liderazgo transaccional, donde los líderes tienen el poder absoluto sobre sus trabajadores o equipos.
2. Liderazgo burocrático: Los líderes burocráticos hacen todo según "el libro". Siguen las reglas rigurosamente y se aseguran que todo lo que hagan sus seguidores sea preciso Liderazgo participativo o democrático: A pesar que es el líder democrático el que toma la última decisión, ellos invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones.

3. Liderazgo carismático: Un estilo carismático de liderazgo es similar al liderazgo transformacional, porque estos líderes inspiran muchísimo entusiasmo en sus equipos y sus muy energéticos al conducir a los demás.

4. Liderazgo natural: Este término describe al líder que no está reconocido formalmente como tal. Cuando alguien en cualquier nivel de una organización lidera simplemente por satisfacer las necesidades de un equipo, se describe como líder natural. Algunos lo llaman liderazgo servil.

Liderazgo orientado a las personas o liderazgo orientado a las relaciones

Es el opuesto al liderazgo orientado a la tarea. Con el liderazgo orientado a las personas, los líderes están completamente orientados en organizar, hacer de soporte y desarrollar sus equipos. Es un estilo participativo, y tiende a empoderar al equipo y a fomentar la colaboración creativa.

La comunicación organizacional, es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad.

Liderazgo Transformacional, tiene que ver con la gente que sigue a la persona que los inspira. Una persona con visión y pasión puede lograr grandes cosas. El modo de obtener las cosas es mediante una inyección de entusiasmo y energía. Trabajar para un líder transformacional puede ser una experiencia maravillosa, edificante e inspiradora, ellos ponen pasión y energía en cada cosa, ellos cuidan de su personal y desean que el personal alcance el éxito. El líder transformacional arranca con la construcción y desarrollo de una visión, un panorama del futuro que excitará y convertirá a los potenciales seguidores.

La visión puede ser desarrollada por el líder, por el miembro mayor del grupo o puede emerger de una amplia discusión. El factor más importante es que el líder “compra” esa visión, la engancha, la encuadra y talla en el grupo. (Méndez, 2009)

El paso siguiente, cual hecho que nunca se detiene, es la constante venta de la visión. Esto requiere energía y compromiso. Unas cuantas personas inmediatamente “comprarán” la visión radical y algunos otros se unirán a ella suavemente. El líder transformacional entonces toma cada oportunidad y se aprovechará de cualquier trabajo para convencer a otros de abordar el vagón. (Méndez, 2009)

En efecto, los seguidores, están “vendiéndose” ellos mismos, así como a la visión. La ruta del progreso puede no ser obvia ni estar dibujada en detalles, pero con una clara visión, la dirección siempre será conocida. Entonces se hallarán las formas de progresar y de continuar sin interrupción el proceso de corrección del curso.

El líder transformacional aceptará que existan fallas y cañones ciegos en el camino, pero mientras que los seguidores sientan que el progreso está siendo alcanzado, ellos estarán felices. El escenario final permanece al frente durante la acción. Los líderes transformacionales están siempre de pie para ser contados en lugar de permanecer ocultos detrás de las tropas. Los líderes transformacionales muestran sus actitudes y acciones como cualquier otro, hacen continuos esfuerzos para motivar a sus seguidores, hacen rondas, escuchan, tranquilizan y entusiasman.

Poseen un inquebrantable compromiso para conservar a la gente en movimiento, particularmente durante los tramos oscuros, cuando alguien puede cuestionar si la visión puede ser alcanzada; si la gente no cree que ellos pueden obtener el éxito, entonces sus esfuerzos fracasarán. El líder transformacional busca infectar y reinyectar a sus seguidores con un alto nivel de compromiso con la visión. (Méndez, 2009)

ACTIVIDADES DE LAS SECRETARIAS

Las técnicas secretariales son los conocimientos que utiliza la secretaria para el perfeccionamiento de las funciones que desempeña en una empresa o institución, considerado como uno de los recursos transversales que poseen, ya que independiente de la naturaleza o negocio de la industria, sus funciones están consideradas fundamentales dentro de la organización. El rol secretarial pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta, lo cual privilegia las comunicaciones internas, el buen clima laboral, la excelencia en la relación con clientes externos, tanto presencial como por teléfono y la administración cuidadosa y profesional de archivos y documentos de distinta índole. (Vélez y Chila, 2013).

Se entiende por técnicas secretariales a los procedimientos que utilizan las secretarias ejecutivas o asistentes de gerencia, en el ejercicio de su cargo (Sierra, 2013) manifiesta que regularmente esta profesional estaba sujeta a tareas que la limitaban a las funciones de archivar, tomar notas, contestar teléfono, revisar agenda, entre otras; en la actualidad, es el motor que genera actitudes positivas en los demás; la creatividad, pro actividad, Personalidad, autocontrol, perseverancia y amplios conocimientos secretariales la hacen desempeñar sus funciones con acertada eficiencia y agilidad.

La Secretaria Ejecutiva con conocimientos en técnicas secretariales, le facilitará el empleo adecuado de los recursos institucionales y el mejoramiento de la imagen de la profesional, asimismo, le permitirá contribuir a la productividad en su espacio laboral con la calidad, eficiencia y excelencia de servicios, pudiendo identificar y analizar los factores que contribuyen en la organización de su propia oficina, a través de las técnicas y procedimientos para la atención al público, el procesamiento de la correspondencia y el seguimiento de los pasos para organizar eventos con eficiencia, con el fin de optimizar la labor secretarial (Parera, 2010). (Barcia, 2018)

Los resultados que se exponen responden a los objetivos de la investigación, el mismo que permitió indagar que el manejo de las técnicas secretariales usadas por las

profesionales que laboran en las instituciones mencionadas son acciones, aplicables, necesarias y responden positivamente en el desempeño laboral, ya que dentro de las actividades que realiza y ejecutan los profesionales contribuyen efectivamente en el desempeño, haciendo que su labor diaria esté garantizada por un respaldo de conocimientos, destrezas y habilidades demostradas en cada actividad realizada. (Barcia, 2018)

El mundo laboral en el que se desenvuelve la secretaria está rodeado de competitividad e innovación, estas profesionales requieren una formación especial, por sus múltiples funciones ya que no solo se centra en la atención a clientes, o en la redacción de una carta, su trabajo va más allá; es dinámica, inteligente, preparada, hace de su trabajo y de su vida una práctica con habilidades de valores, mantiene excelentes relaciones humanas con sus compañeros y clientes, (Díaz, 2007), no obstante, sus diversidad de actividades y vida polifacética, le han proporcionado de herramientas suficientes para convertirla en una líder carismática, transformacional y participativa quien motiva a realizar las actividades con entusiasmo, aquella que practica la lealtad y siempre está dispuesta a colaborar. (Barcia, 2018)

Su habilidad para influenciar, motivar y obtener el compromiso de otros es una de las claves para alcanzar sus metas en forma exitosa. Por lo tanto, se considera que es un profesional preparado para incursionar, garantizando una alternativa que permite lograr una gestión administrativa eficiente, con procesos productivos que resultan coherentes entre sí. Por ello, las organizaciones deben identificar esas cualidades y plasmarlas en un diccionario de competencias organizacional el cual será de vital utilidad en el desarrollo de perfiles propios para cada puesto de trabajo. (Sierra, 2013) (Barcia, 2018).

Para las empresas e instituciones la secretaria es él/ella profesional donde se centra todas las actividades de relación con los clientes internos y externos, “El rol secretarial pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta.” (Parera, 2010). se desataca por el conjunto de acciones y funciones que busca cualidades, habilidades y conocimientos principalmente de las técnicas de gestión que garantiza el éxito en el

mercado laboral, para ello se destaca varias técnicas secretariales como se nombra a continuación :

- 1) Técnicas de Archivo: el cual proporciona programas tecnológicos a través de sistemas operativos, almacenamiento de información o sistema de archivos que dan agilidad y precisión a las actividades que desarrolla y ejecuta una secretaria proporcionando una serie de programas tecnológicos que dan agilidad y precisión a las actividades que desarrolla y ejecuta una secretaria. También lo corrobora (Sklenka, 2014) que en este aspecto se utiliza a nivel administrativo cinco formas de archivar con facilidad y validez, estos son las siguientes:

Alfabético: La metodología que se sigue es simple, se procede a abrir una carpeta cuando se recopilan de tres a cuatro documentos referentes al mismo cliente, institución o empresa...es decir, que este sistema se fundamenta en el orden alfabético y los documentos se ordenan siguiendo la secuencia del alfabeto, en función de nombre o razones sociales de la personas o empresa a la que se refiere.

Numérico: Este sistema consiste en asignar un código o número consecutivo a los documentos relativos a personas o instituciones con las que se mantiene una relación, es decir, se asigna un número a cada una de las carpetas del archivo.

- 2) Técnica Informática: Los conocimientos, destrezas y técnicas informáticas permitan desarrollar con eficiencia las tareas organizacionales de nivel ejecutivo y así estimular los cambios productivos a partir de las necesidades en el manejo computarizado de las comunicaciones. En ese sentido, Zapata (2013) sostiene que la aplicación de los paquetes informáticos en la gestión secretarial, juega un papel muy importante, porque este ofrece la manipulación de sistemas de procesamiento ejecutables que se constituyen en una herramienta informática poderosa y versátil, ya que en la actualidad debido al vertiginoso avance de la tecnología y de la burocracia, demanda de la ágil y oportuna habilidad de la Secretaria para poner

en práctica sus destrezas en el uso del Microsoft Office, desarrollado por Microsoft Corp. (Barcia, 2018)

3) Técnicas Contables: Se trata de una Ciencia aplicada de carácter social que plasma en cifras el movimiento operativo de una empresa a través de los EEFF, considerada como el conjunto de herramientas que utiliza el contador para la mejor investigación, comprensión y presentación de la información. Para Díaz (2007) Toma como estudio los problemas o fenómenos económicos y/o financieros que se presenta en el desarrollo de una entidad, buscando mediante un previo análisis soluciones a los problemas originados. Para Existen las siguientes técnicas: De control, Contabilidad, Auditoria, Presupuestos, Reportes, informes, Formas, Archivos (memorias de expedientes), Mecanizados, Gráficas y diagramas, Proceso, procedimientos, Gantt, entre otros. (Barcia, 2018)

4) Técnica de Redacción: Para lograr una redacción efectiva se debe tomar en cuenta los siguientes pasos para redactar de forma eficiente eficaz:

- Coherencia: Es la que está en relación con el resto del texto y lo de acuerdo con ello, el orden en que aparecen las ideas.
- Cohesión: Es una relación interrelacionar que permite que las oraciones se organicen en un texto, es el producto de relaciones transfrásticas que se interceptan.
- Concordancia párrafo: medio gramatical de redacción interna entre palabras de un párrafo y luego relación entre los demás párrafos.
- Conectores: Son elementos de enlace en la relación de la coordinación.
- Claridad: Corresponde al código, hay que escribir con un código de sencillez para que el código no haga filtro y permita el paso de mensajes.
- Sencillez: Es aquella forma escrita que es única y sin necesidad de expresarse superior o inferior.
- Precisión: Corresponde al contexto; El texto debe focalizarse en lo que interesa sin rodeos ni añadidos.

- 5) Técnica de Ortografía: Es el conjunto de reglas y convenciones que rigen el sistema de escritura normalmente establecido para una lengua estándar. La ortografía correcta de una palabra está formada por el recuerdo auditivo, el visual, el grafemático y el articulario, sobre la base gnóstica de su significado.

- 6) Técnica de Protocolo: Una de las principales leyes del mercado, es saber comportarse. Además de ofrecer un buen producto, para triunfar en el mundo de los negocios, hay que saber cómo presentarlo, por ello, es importante la aplicación de las técnicas de protocolo. Los conocimientos en protocolo ayudan a crear una imagen exterior, aportando a los directivos trucos, técnicas y métodos de diseño, planificación, organización, ejecución y comportamiento para eventos comerciales. Esto es básicamente en lo que se puede resumir el protocolo, que en definitiva es el arte de ser socialmente inteligente para el trato con los demás. En esta técnica juegan un papel importante el uso de las teorías de las relaciones públicas, la comunicación, la imagen y la sociología del comportamiento.

Es necesario tener en cuenta la necesidad que implica tomar conciencia de los avances tecnológicos, económicos, políticos, sociales que actualmente convergen dentro de contexto laboral, para desde ahí identificar el importante rol que tiene la secretaria dentro de cualquier ámbito que se desarrolle, por ello el aspecto educativo debe ser clave para garantizar que su proceso formativo responda a las demanda de mercado, Jover (2010), en su manual editado expresa “ El conocimiento presenta una evolución, pasamos de un mercado físico a uno virtual, de un mundo local a un mundo competitivo”, establece modificaciones, actualizaciones, reestructuraciones de pensamiento, obra y acción, que para las empresas implica el atender y entender los retos y desafíos de un mundo competitivo, sobre todo en la gestión de empresas y de las maneras de enfrentar oportunidades y amenazas en los nuevos escenarios laborales entono a quienes ofertan bienes y servicios. (Barcia, 2018)

Es por ello que la gestión secretarial se define y mide entorno al desempeño laboral que este profesional realice en un determinado contexto laboral, (León, 2012), las

personas reflejan en su accionar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para realizar su trabajo efectivo y de calidad, perfeccionan y desarrollan competencias que no solo emergen desde los conocimientos aprendidos sino que se entrelazan con los adquiridos en toda su formación de vida que ahondan y garantizan resultados meritorios comportamentales necesarios para garantizar la atención y el desempeño competitivo. (Barcia, 2018)

Todos ellos son observables, medibles, alcanzables, visualizables en el trato cotidiano y quehacer diario de su práctica profesional, por ello lo sostiene Jover (2010) “Para alcanzar la máxima eficiencia en su trabajo, es de fundamental importancia que la Secretaria, además deben contar con cualidades humanas y éticas que les hagan amables, respetuosas y de criterio para la toma de decisiones” Ante esto es necesario tener en claro que debe tener la secretaria actual para garantizar todos estos procesos? Es ahí donde emergen estas técnicas básicas que para Sierra (2013), (Barcia, 2018)

TÉCNICAS APLICADAS A LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tipos de investigación

- Cualitativa: Esta investigación se la utilizo para comparar y establecer diferencias de las habilidades características que se describen en las distintas teorías que han sido consultadas y poder estructurar el sustento teórico.
- Descriptiva: Esta investigación se la utilizo para describir los diferentes fenómenos, y la comparación de las características y cualidades de los involucrados.

Métodos de la investigación

- Inductivo- deductivo: Este método se lo utilizo para realizar el procedimiento comparación y triangulación, de análisis tabulación de las encuestas aplicadas a la población y explicar eventos, hipótesis a través de una gran cantidad de datos estadísticos.
- Comparativo: Este método se lo utilizo para comparar las diferentes teorías que describen las variables, así como el análisis y triangulas de las entrevistas y las encuestas que facilitaron las conclusiones de la investigación.

Técnicas Aplicadas

- La observación: A través de esta técnica se logró observa los sucesos, hechos y actitudes que realizan los involucrados, la participación activa del investigador. Las interrelaciones que logra dinamizar en el día a día escolar.
- La entrevista: Se lo utilizo, para obtener información de los problemas que tienen los involucrados como objeto de estudio, así como a los expertos en el tema planteado que aportaron para realizar las pruebas estadísticas y resultado de la investigación.
- El cuestionario: Este instrumento se lo utilizo como guía de control de los aspectos observables de las características de los fenómenos que se presentaron en la problemática. Así como un cuestionario de preguntas para realizar la entrevista y extraer la información que se requería para este trabajo de investigación.

RESULTADOS OBTENIDOS

En esta investigación para poder obtener la información que se requería se realizaron varias técnicas de investigación como la observación, la entrevista y se aplicó

como instrumento un cuestionario de preguntas. Se aplicó la técnica de observación a los funcionarios involucrados en dicha problemática, como objeto de análisis, en la cual se logró verificar el problema que se planteó el mismo que una vez aplicada esta técnica, se llega a la conclusión de que las secretarias tienen mucha deficiencia en sus habilidades del pensamiento creativo.

SITUACIONES DETECTADAS

Se puede indicar que se observó que en el grupo de las secretarias no ejercen actitudes de liderazgo ni existe una predisposición por parte de cada uno de los asistentes administrativos de ese departamento, porque al momento de realizar sus actividades laborales no hay ese compañerismo ni cooperación por parte de cada uno de ellos, lo que dificulta las actividades secretariales de las funcionarias, así como también entorpecen los procesos se puede evidenciar que existe este tipo de dificultad que en los equipos que se forman de trabajo no se ve esa actitud liderativa en ellas. También se comprobó en la entrevista que se les aplica a los jefes y asistentes administrativas que se les realizó, aplicando el cuestionario de preguntas indica que tienen dificultades sobre la práctica de liderazgo, también se pudo indagar no hay una/os de los jefes de área que tenga este tipo de habilidad para motivar a los demás compañeros, también se muestra que no hay un verdadero compañerismo entre los funcionarios, tampoco existe que no realizan actividades que los integre entre jefes y asistentes.

Los jefes no hacen gestión liderativa que los estimule y les de confianza para realizar con libertad sus actividades. Además, considera que en la institución no los estimula por sus esfuerzos o logros alcanzados durante cada semestre o año, también se logró a través del cuestionario de preguntas que permitieron conocer el individualismo que presentan cada una de las secretarias de la Facultad, que conocen como se realiza la gestión y no le facilitan a sus compañeros para agilizar los procesos administrativos, por lo que algunas de ellas consideran que la que tiene más tiempo debe mandar, sin considerar que las personas que hacen un buen liderazgo le interesa el beneficio de todos.

Como resultado de la encuesta también se verifico que el jefe muestra una actitud de prepotencia de mandatos, creando un clima laborar incomodo lo que limita el accionar de las asistentes administrativas para realizar sus actividades, por temor a equivocarse y que le llamen la atención. Demostrando que no existe un liderazgo en el Departamento de Secretaria de la Faculta.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Las buenas relaciones cumplen un rol elemental en las actividades y en el desempeño de todas las personas, la supervisión y el control de las acción laboral, no implica en la prepotencia del jefe de área, más bien radica en demostrar capacidad y conocimiento de las actividades que él o la asistente administrativa realiza, porque le permite a dicha secretaria que lo vea como un compañero de trabajo y de apoyo para sus dudas e equivocaciones, esto demostrara en el que su jefe es un verdadero líder que se preocupa por sus compañeros.

Provocando que el desempeño sea más eficiente hasta el punto de sacrificar su tiempo por cumplir sin necesidad de esperar algo a cambio de su jefe, es importantes indicar que las buenas acciones motivan a las demás personas a darle un buen trato y consideración a hacia sus superiores. No es recomendable el irrespeto el exceso laboral de los empleados porque ocasiona inestabilidad emocional, deficiencia productiva.

Es importante considerar que se debe promover actividades grupales o en equipo considerando aquellos que tengan verdaderas actitudes para liderar los equipos de trabajo, sin quitarle el rol del jefe o director del área o departamento. Esto permitirá que el que más sabe, conoce de su valioso aporte en la actividad, así se lograra nivelar a los demás. Lo que nos avizorará a identificar o formar personal participativo o líder, que facilite la gestión de las secretarias y la ejecución de los procesos administrativos de la empresa.

Es relevante que se debe estimular a los o las compañeras por su eficiencia o por su aporte en la actividad relevante que se haya realizado, por parte del jefe, esto no implica que solo se debe hacer con algo material o remunerativo, un agradecimiento, un apretón de manos o un abrazo sincero que ayude al empleado a sentirse en confianza.

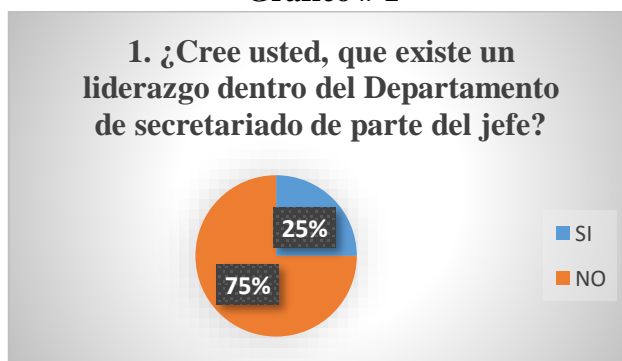
RESULTADOS OBTENIDOS

1. ¿Cree usted, que existe un liderazgo dentro del Departamento de secretariado de parte del jefe?

Tabla # 1

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Grafico # 1



Fuente: Gladys Sánchez Elizondo

Análisis:

Según la gráfica se observa que el 75% de los encuestados manifiestan que dentro del Departamento de secretariado de parte del jefe no existe un liderazgo, mientras que un 25% restante aseguran que sí.

Interpretación:

Los resultados que se obtuvieron en esta interrogante muestran que dentro del

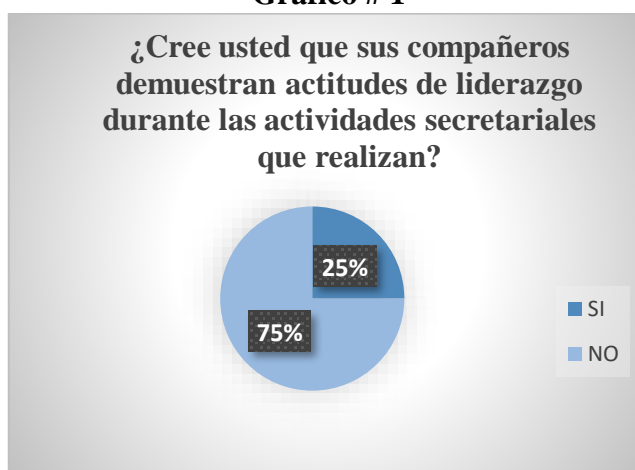
departamento de secretariado no existe un buen liderazgo por parte del jefe, el mismo que afecta a los trabajadores a mantener una buena relación con los demás.

¿Cree usted que sus compañeros demuestran actitudes de liderazgo durante las actividades secretariales que realizan?

Tabla # 1

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Grafico # 1



Fuente: Gladys Sánchez Elizondo

Análisis:

El 75% de los encuestados indican que sus compañeros no demuestran actitudes de liderazgo durante sus actividades secretariales, mientras que un 25% demuestra lo contrario.

Interpretación:

De acuerdo a este argumento, se pudo observar que dentro del departamento no existe un liderazgo de empleado a jefe el mismo que está contrayendo a la deficiencia de las actividades secretariales que realizan los empleados dentro de su lugar de trabajo.

CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación se puede indicar que del análisis realizado en dichos procesos estadísticos se concluye indicando que no existe una armonización de conocimiento de los que más saben transmitan a sus demás compañeras, no existe un compañerismo que facilite la cooperación del que más sabe. Las funcionarias que mayor tiempo tienen demuestran una actitud de compañerismo en todo momento.

Se demostró que el jefe departamento muestra actitud de prepotencia lo que crea nerviosismo e inseguridad de la actividad que se le encomienda. El jefe no se asocia con sus colaboradores o asistentes, lo que ha creado barrera para la ejecución de los procesos administrativos. No existe una buena relación armónica entre el jefe y sus colaboradores tampoco se ejerce una gestión de liderazgo por los jefes. No se incentiva a los funcionarios por el esfuerzo o aportes que hagan en sus actividades o tareas que se les encomiende. No se realizan actividades que las involucren a todas las compañeras, de integraciones para los trabajos en equipos por lo menos cada semestre.

El personal y el jefe debe existir una buena relación laboral las buenas acciones que el jefe hacen con sus colaboradores logran armonizar las relaciones laborales, se debe poner a disposición el jefe o el que más sabe con sus compañeros para facilitar las actividades secretariales para mejorar los administrativos, se debe realizar actividades que las involucren a todas las compañeras, de integraciones para los trabajos en equipos por lo menos cada semestre. Debe prevalecer la gestión de liderazgo por el jefe todo el tiempo, es elemental estimular el esfuerzo de las colaboradoras cada vez que lo amerite.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Barcia, S. L. (2018). Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas del sector público de la ciudad de portoviejo. *Eumed.net*, 6.
- López, J. (12 de 09 de 2014). *direccionyliderazgo.com*. Recuperado el 02 de 05 de 2018, de direccionyliderazgo.com: <http://direccionyliderazgo.com/teorias-del-liderazgo-v-liderazgo-transformacional/>
- Méndez, R. (03 de 10 de 2009). *rogermendezbenavides.blogspot.com*. Recuperado el 02 de 05 de 2018, de rogermendezbenavides.blogspot.com: <http://rogermendezbenavides.blogspot.com/2009/10/teoria-del-liderazgo-transformacional.html>
- Ramon Marcano, R. (2013). procesos administrativos. *El liderazgo* , <http://portafolioiutecpunerg.blogspot.com/2013/07/el-liderazgo.html>.
- Webmaster. (17 de Julio de 2013). *atraer.net*. Obtenido de [atraer.net](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=https%3A%2F%2Fatraer.net%2F1158-el-liderazgo-administrativo.html): <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=https%3A%2F%2Fatraer.net%2F1158-el-liderazgo-administrativo.html>
- Vélez Román, P., & Chila Intriago, J. (2013). Las Técnicas Secretariales Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Las Secretarías Ejecutivas Del Sector Público De La Ciudad De Portoviejo, 2012(Licenciatura). Universidad Técnica de Manabí.
- Zapata, I. (2013). *Manual de la secretaria eficiente* (1st ed.). España: Editorial Española.
- Parera Pascual, C. (2010). *Manual de perfeccionamiento para secretarías, Normas y Consejos prácticos para las secretarías y administrativos*. (1st ed.). Madrid: Editorial Casa del Libro.
- Sierra, J. (2013). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo*. (2nd ed.). Madrid: Editorial Casa del Libro.
- Sklenka Mayo, P. (2014). *Gestión Pública* (pp. 20 -35). Uruguay - Montevideo.
- Jover Jiménez, I. (2010). *La organización empresarial y el papel de las secretarías ejecutivas y asistentes de gerencia en ella* (1st ed.). Madrid: Editorial Secretaria Plus.
- León, Y. (2012). *Competencias laborales. Gestipolis - Conocimiento en Negocios*. Recuperado 1 March 2018, a partir de <https://www.gestipolis.com/competencias-laborales/>

ANEXOS

ANEXO 1

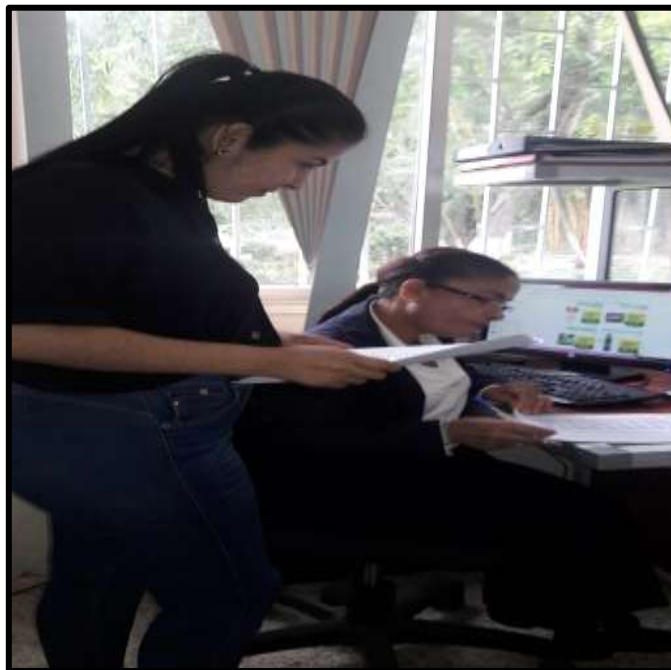
ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES, Y DE LA EDUCACIÓN		
Objetivo: Determinar el liderazgo administrativo y su relación en las actividades de las secretarias		
Instrucciones: Analizar de forma detenida las siguientes preguntas y seleccionar la respuesta correcta que usted considere adecuada, marque con una X el casillero que usted crea necesario.		
PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Existe una buena relación entre usted y sus compañeros de labor?		
2. ¿Cree usted, que existe un liderazgo dentro del Departamento de secretariado de parte del jefe?		
3. ¿Considera usted? ¿Que la gestión que usted, realiza genera liderazgo?		
4. ¿Las actividades Secretariales que usted, realiza facilitan las actividades administrativas?		
5. ¿Existe la predisposición, cooperación del jefe y sus compañeras para realizar trabajos en equipo?		
6. ¿Cree usted que sus compañeros demuestran actitudes de liderazgo durante las actividades secretariales que realizan?		

ANEXO 2

FOTOGRAFIAS



NOTA: Realizando la encuesta a la primera secretaria del departamento de secretaria general de la facultad.



NOTA: Realizando la segunda encuesta a la secretaria del departamento de secretaria general de la facultad.



NOTA: Encuesta realizada a la tercera secretaria del departamento de secretaria general de la facultad.



NOTA: Revisando junto a mi docente tutor el tema sobre mi estudio de caso, para realizar la respectiva investigación.