



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABI”

**El liderazgo en el perfil profesional de secretariado de la
empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta año 2017.**

Autora:

Gema Yahina Colorado Zambrano

**Facultad Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Secretariado Ejecutivo**

Manta, Febrero de 2018

Tema

“El liderazgo en el perfil profesional de secretariado de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta, año 2017.”

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, de acuerdo al cronograma establecido, cuyo tema del proyecto es **“El liderazgo en el perfil profesional de secretariado de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta año 2017.”** el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita Gema Yahina Colorado Zambrano, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2017 (1), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 19 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Lic. Karina Saltos Álava
Docente Tutor(a)

APROBACIÓN DEL TRABAJO.

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“El liderazgo en el perfil profesional de secretariado de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta, año 2017.”**, realizado por la Srta. Gema Yahina Colorado Zambrano, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 21 de febrero de 2018.

Dedicatoria

Primero agradecerle a Dios por ser mi guía y mi inspiración, a mis padres Edith Zambrano y Alfonso Colorado, quienes han sido mi fortaleza y un gran ejemplo a seguir, y a mis hermanos César, Miguel y David por demostrarme que puedo cumplir mis metas y objetivos ayudándome a soñar en grande, y motivarme a seguir adelante, porque ellos han sido mi constante apoyo en mi vida y no me han dejado de caer porque me permiten cumplir unas de mis grandes visiones en mi vida, gracias por impulsarme en los momentos difíciles de mi vida.

Gema Yahina Colorado Zambrano
Autora

Reconocimiento

Agradezco infinitamente a las personas que me han apoyado en el cumplimiento de esta nueva meta de crecimiento en mi vida, dejando mi especial agradecimiento a la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí, y a la Facultad Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por su colaboración para la realización de este proyecto, y especialmente a la Licenciada Karina Saltos, y a los miembros del tribunal quienes nos brindan su apoyo y guía en la elaboración de la presente investigación, ya la empresa RV Ingeniería y al Ing. Raúl Villavicencio con darme su confianza.

Gema Yahina Colorado Zambrano
Autora

ÍNDICE

TEMA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DEDICATORIA	IV
RECONOCIMIENTO	V
ÍNDICE	VI
RESUMEN	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO TEÓRICO	7
CAPÍTULO I.....	7
1.1 Antecedentes investigativos.....	7
1.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	9
1.3 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	10
CAPÍTULO II.....	11
EL LIDERAZGO	11
2.1 Liderazgo.....	11
2.2 Estilos de liderazgo.	11
2.3 Estilo de liderazgo en el clima organizacional según la teoría IMPACT.	12
2.4 Líderes.	15
2.5 Líder o instructor.....	16
2.6 Comunicación y liderazgo.	17
2.7 La conducta del liderazgo.....	20
2.8 Ventajas de la confianza.	22
2.9 Sugerencias para la formación de equipos de trabajo.	23
CAPÍTULO III.....	25
Perfil Profesional.....	25
3.1 Perfil Profesional.....	25
3.2 Perfil Profesional de la secretaria.....	26

3.3	Competencias de la secretaria ejecutiva	33
3.4	Componentes del Perfil Profesional.	34
3.5	Cualidades éticas y humanas.	36
3.6	Alcances y condiciones del perfil profesional.	37
3.7	Roles que desempeña la secretaria	38
	DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.	41
	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.	46
	DISEÑO DE LA PROPUESTA.	49
	Introducción	49
	Objetivos:	50
	Metodología de trabajo y desarrollo de la propuesta.....	50
	CONCLUSIÓN.....	53
	RECOMENDACIONES.	54
	BIBLIOGRAFÍA:	55
	ANEXOS.....	58

RESUMEN

La presente investigación, se planteó con la finalidad de determinar el liderazgo en los secretarios y secretarias y su perfil profesional, de ver y conocer la problemática que se encuentra en la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta.

El liderazgo es la capacidad de influir en personas y organizaciones para que liberen todo su potencial y éste redunde en un mayor bien para todos. En ese sentido, el liderazgo debe tener un propósito más elevado que el de ser tan sólo un cometido que se realiza en beneficio personal o para dar cumplimiento de varios objetivos de la empresa.

Se realizó este estudio sobre el liderazgo y el perfil profesional de la secretaria de la empresa RV Ingeniería, en lo que respecta a su imagen personal, comunicación interpersonal, valores éticos y morales, relaciones humanas y autoestima, integración en actividades de trabajo; cualidades necesarias en la atención al cliente interno y externo así como para la proyección de la imagen.

Esta investigación se desarrolló en cada una de sus etapas desde el análisis de la situación actual, la ejecución y puesta en práctica del instructivo cumpliendo de esta manera los objetivos de esta investigación, la que se evidenció y evaluó.

Debido a los grandes cambios que se dan en el mundo laboral es indispensable ser competitivos en el mundo empresarial por eso hay que tener muy claro el significado de liderazgo y el perfil profesional de la secretaria

ejecutiva para poder alcanzar una gran rentabilidad dentro del ambiente laboral, es necesario encontrar a los verdaderos líderes.

INTRODUCCIÓN

El Liderazgo ha ido evolucionando en la sociedad humana, como se sabe, ya en las primeras décadas del siglo XX, contribuye a destacar el lado humano de la gestión empresarial, apuntando posiblemente las primeras ideas sobre el liderazgo y sobre la asunción de mayores responsabilidades por los trabajadores pero es en la segunda mitad del siglo cuando se desarrolla con mayor profundidad.

Los primeros estudios sobre el liderazgo se han enfocado en encontrar los rasgos de los líderes eficaces, tales como inteligencia, voluntad, sociabilidad y condiciones de autoridad, las que fueron unas de las más aceptadas para su confirmación a lo largo del tiempo en diversas organizaciones, sin embargo su vigencia resultó un tanto insuficiente.

El liderazgo se refiere a las teorías de doble factor, que estudian el comportamiento del líder, asociada con la teoría de las relaciones humanas, definida como el grado de participación que el jefe otorga a los subordinados en la búsqueda de alternativas y toma de grandes decisiones, situación que ocurre de manera frecuente en el trabajo secretarial, pues para nadie es desconocido que las profesionales de esta rama en algunas situaciones se ven abocadas a participar de la toma de decisiones en el marco de sus competencias y atribuciones.

El estudio de Elton Mayo, el liderazgo juega un papel fundamental en esta corriente de los pensamientos, los que dieron origen al perfil profesional de la secretaria y teoría en las organizaciones, considera dos factores para el éxito

del liderazgo: el grado de autoritarismo-democracia líder orientado a la producción, y la satisfacción que producía en los subordinados: líderes orientando a los empleados, como indicador del desempeño que estos tendrían y por lo tanto, y las consecuencias del liderazgo sobre la eficacia laboral.

La Revolución Científico-Técnica de la década del 60, trajo una rotación profunda en los pensamientos del mundo de la dirección por lo que los trabajadores requerían mayor nivel de conocimientos y habilidades para solucionar los problemas y poder satisfacer a los empleados o enlazar al grupo ya que, el hombre comprendía el papel que jugaba dentro de la empresa, por lo que exigía cada vez más que se le fuera dando el lugar que le correspondía dentro de ella, como necesidad de adaptarse a grados más complejos de relaciones sociales y de producción, en mercados que aumentaban, poco a poco, su diversificación y su competencia.

Esta realidad demandaba del líder nuevos atributos, pues al manifestarse la importancia de los recursos humanos para enfrentarse a este entorno, se hizo necesario manejar como; motivación, delegación de autoridad, participación, entre otras.

El Liderazgo Situacional, que incluye la situación, como un elemento adicional a influir en la eficacia del liderazgo, depende de la interacción de las características del líder, las características del grupo y la situación en que tienen lugar, como por ejemplo: tipo de actividad, relación entre líder y miembros, normas del grupo, información existente.

La forma de liderar, al verse influenciada por estas transformaciones, indiscutiblemente no puede ser la misma. Cambio y conflicto comienzan a

figurar en el vocabulario habitual del líder. De hecho, la gestión del cambio es una de las tareas más complicadas del liderazgo para la supervivencia de cualquier organización.

En este milenio, el desafío de formar líderes que sean innovadores, que inspiren confianza y que nunca pierdan de vista su horizonte. Pero para lograrlo él debe partir de proporcionarles a los empleados el poder suficiente para tomar decisiones y hacerse absolutamente responsables de ellas, lo que se suele conocer como: movimiento de empoderamiento.

Ante esto, el mundo de la empresa ofrece alternativas a través de promover naces estilos de liderazgo, adecuados a la nueva era de la información, que revolucionan las concepciones sobre el líder, como Álvarez, M. (2010) plantea: «el liderazgo basado en el elitismo, en la obsesión por el poder y en el paternalismo esta pasado de moda. Entonces el liderazgo se concibe como un desafío cotidiano, cambiante y plural al alcance de todos los profesionales comprometidos».

El perfil laboral o profesional es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo, es importante que podamos transmitir a través de nuestra presentación todo nuestro conocimiento y experiencia para que la persona encargada de la selección de personal se interese por nosotros y nos ofrezca la oportunidad requerida.

En el perfil profesional de la secretaria debe reflejarse la forma que uno es, no es conveniente copiar modelos aunque pueden ser utilizados como guía, es

una manera de darse a conocer que refleja la actitud de la persona que se presenta. Es importante destacar las características que genuinamente cada persona cree poseer y que pueden establecer una diferencia en el momento de la selección se debe ser activa, puntual, abierto al aprendizaje.

A través del perfil profesional de la secretaria se debe dejar claro cómo son, para que están capacitados, en que ámbito se puede aplicar y en que funciones se puede desempeñar.

El compromiso del trabajo de una secretaria ejecutiva contiene un profundo grado de habilidades y competencias, se espera de ella ocupaciones tales como la gestión de la correspondencia, cuidar el archivo de oficina, manipular el correo, el levantamiento de actas de reuniones y coordinación de actividades entre otras; en la actualidad también contribuyen a mantener registros y a la ejecución de trabajos de investigación según sea necesario.

El perfil profesional de las secretarías requiere que sean expertas en el área que se están desempeñando, por lo general se considera que ejecuten varias ocupaciones al mismo tiempo además, están obligadas a poseer excelentes habilidades que pueden demostrar en el ambiente laboral.

Sin embargo la razón principal del liderazgo y el perfil profesional secretarial en este contexto y lo que es el resultado final global, la secretaria ejecutiva es responsable de proporcionar apoyo de secretaría, oficina y administrativo con el fin de garantizar que los servicios se prestan de manera eficaz y eficiente.

Actualmente el perfil profesional de la secretaria es un factor primordial tomado en cuenta por las empresas para la contratación de personal, junto con las

habilidades necesarias, exigen la experiencia en el campo de trabajo, lo cual muchas veces se complica ya que muchos estudiantes prefieren terminar una carrera profesional antes de iniciar a laborar.

En la empresa RV Ingeniería se pudo observar la falta de discernimiento de la secretaria hacia el liderazgo y el perfil profesional, por lo que le podría traer grandes consecuencias al momento de laborar con los compañeros.

Como problemática surge la siguiente interrogante: ¿De qué manera el liderazgo en el perfil profesional responde a las exigencias de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta año 2017?; esta interrogación se basa en abordar el tema enfocado en el liderazgo y su perfil profesional.

Esta investigación permitió relacionar las variables del liderazgo y el perfil profesional de las Secretarías Ejecutivas y la demanda que nos da en el ámbito laboral, para lo que es necesario utilizar las metodologías de investigación, diagnóstica- propositiva, apoyada en los métodos investigativo, bibliográfico, estadístico y analítico, así como también se emplearan la técnica de encuestas y entrevista que permitirá el logro de los objetivos y la comprobación de la hipótesis planteada.

El objetivo general de esta investigación es determinar el liderazgo en el perfil profesional de secretariado de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta.

Partiendo del objetivo general se despliegan los siguientes objetivos específicos

1. Caracterizar la variable liderazgo.

2. Caracterizar la variable perfil profesional.
3. Establecer la relación entre liderazgo y perfil profesional.
4. Elaborar una propuesta que contribuya a mejorar el liderazgo en el perfil profesional de secretariado de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta.

Se plantea como hipótesis la actualización en capacitación sobre liderazgo contribuirá a mejorar el perfil profesional de secretariado de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta.

El universo a estudiar fue un total de 11 personas en la empresa RV Ingeniería quienes forman parte del área administrativa, y su población comprende a todos aquellos que forman parte de la empresa, un Gerente, una secretaria, un asistente administrativo, cuatro del área administrativo y cuatro trabajadores.

Esta investigación tiene como finalidad conocer el perfil profesional de la secretaria identificando las características generales que debe tener en el ambiente competitivo, como el liderazgo, técnicas y destrezas, trabajo en equipo y toma de decisiones, entre otros, son competencias y conocimientos esenciales que la secretaria debe tener en el área de trabajo, por lo que es necesario tener un buen lugar para poder trabajar y lograr un correcto desenvolvimiento de las tareas recomendadas.

Este proyecto es factible porque cuenta con el aval de la Facultad Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo y la apertura de la empresa RV Ingeniería.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN

1.1 Antecedentes investigativos.

Para esta investigación se tomó como referencia trabajos similares, que permitirán recabar con la información necesaria para la presente tesis, dentro de estos estudios se puede mencionar.

“El perfil de liderazgo del docente del siglo XXI” de María Rosa Noj Xoyon, al grado de Licenciatura en “Administración Educativa” por la Universidad Galileo, año 2007, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

- Ante los retos de la Reforma Educativa y la transformación curricular el docente es, si no la figura principal del proceso educativo, la figura que tiene a su cargo la formación de las futuras generaciones lo cual lo obliga a poseer una serie de características fundamentales en su papel de mediador.
- Es necesaria la presencia de un líder en las instituciones educativas; por esa razón el maestro debe aceptar, con responsabilidad, la misión y la visión que la educación le confiere para promover una educación con significado, con equidad y que permita desarrollar las competencias planteadas en el nuevo Currículo Nacional Base.
- El perfil del docente del nuevo siglo debe estar articulado con el proceso curricular que visualiza un guatemalteco competitivo en el contexto multilingüe, multicultural y pluriétnico, para la equidad y la democracia participativa.

- La mayoría de los docentes encuestados está de acuerdo con la propuesta presentada.

"El perfil profesional de las secretarias ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014" de Arce Mendoza Johanna Elizabeth y Macías Guerrero Johanna Elizabeth al grado de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales en la escuela de Secretariado Ejecutivo, por la Universidad Técnica de Manabí, año 2015, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

- El perfil de la Carrera de secretariado ejecutivo es el idóneo porque cumple con los requerimientos formales, características y cualidades exigidos por las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.
- Los Jefes Departamentales de Recursos Humanos, se sienten conformes con el perfil de la secretaria ejecutiva, por lo tanto establecen que el desempeño laboral es excelente.
- De acuerdo a los resultados la demanda laboral se cuantifico de 1 a 6 secretarias requeridas anualmente; así lo establecieron los jefes de recursos humanos, considerando el excelente desempeño laboral y la formación profesional recibida en la UTM de sus secretarias.

1.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Constitución de la república del Ecuador del Consejo de Educación Superior, nos habla en unos de sus capítulos de la “Estructura Curricular” de como la secretaria debe conocer la competencia de la estructura curricular, los conocimientos que se debe aplicar que son necesario para el perfil profesional de la secretaria.

Artículo 20.- Componentes de la estructura curricular.- Los conocimientos disciplinares, interdisciplinares, transdisciplinares, profesionales, investigativos, de saberes integrales y de comunicación, necesarios para desarrollar el perfil profesional y académico del estudiante se organizarán en asignaturas, cursos o sus equivalentes.

A su vez estos componentes de la estructura curricular se organizan a [o largo del proceso de aprendizaje a través de las unidades de organización curricular y de los campos de formación del currículo.

Las unidades de organización curricular son formas de ordenamiento de las asignaturas, cursos o sus equivalentes a lo largo de la carrera o programa, que permiten integrar el aprendizaje en cada período académico, articulando los conocimientos de modo progresivo.

Los campos de formación son formas de organización de los conocimientos en función de sus propósitos y objetivos.

Las carreras y programas deberán incluir en la planificación de las unidades de organización curricular y de los campos de formación, redes, adaptaciones y

vínculos transversales, que permitan abordar el aprendizaje de modo integrado e innovador.

1.3 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La evolución del liderazgo se determinó desde el quehacer de los grandes líderes que registran algunos momentos de la historia, quienes dirigieron esfuerzos de otros hombres, administraron países, planearon y organizaron exploraciones, encabezaron y controlaron guerras, entre otros. Todo esto enmarcado en las civilizaciones antiguas como Sumeria, Egipto, Babilonia, China, Grecia, Roma y Hebreos, pasando por la influencia o contribución de los militares y la iglesia católica, llegando a la edad media con el arsenal de Venecia, sistema feudal, la ética protestante y todas las formas de organización para culminar con la revolución industrial. Los historiadores han mostrado diferentes etapas de la evolución humana, sin embargo se tomaron estas por su importancia en el bienestar y desarrollo de los pueblos, además su impacto en las organizaciones formales e informales y su influencia en el desarrollo de la administración actual.

CAPÍTULO II

EL LIDERAZGO

2.1 Liderazgo.

El liderazgo es la capacidad de poder guiar influir y motivar a una persona y a un gran grupo, con el fin de movilizarlas hacia un gran logro, generalmente se logra tener un sentimiento de confianza que se transforma en un buen trabajo en equipo a la capacidad que el líder desea guiar.

Evans, J. y Lindsay, W. (2008) afirman que liderazgo es la habilidad de influir positivamente en la gente y los sistemas provocando una actitud determinada, bajo la autoridad de uno a fin de tener un impacto significativo y lograr resultados importantes.

Según Evans y Lindsay, el liderazgo tiene como habilidad influir de una gran manera a la gente, para poder obtener un gran resultado en las personas que se encuentra en la empresa o en el área de trabajo.

El líder es el respaldo del equipo, el que potencia a las personas para que desarrollen sus inquietudes, iniciativas y creatividad con el fin de que se vuelvan colaboradores al momento de tomar decisiones, logrando mayor responsabilidad, productividad, calidad y un buen trabajo en equipo.

2.2 Estilos de liderazgo.

- **Estilo de decisión.** El líder toma la decisión y la denuncia o lo promueven con el equipo, se puede usar los conocimientos y recopilar la información del equipo de otros que el líder crea que pueda ayudar a resolver el problema.

- **Estilo de consulta individual de equipo.** El líder presenta el problema a los miembros del equipo en forma individual o en una reunión escucha las sugerencias y luego toma la decisión.
- **Estilo facilitador.** El líder presenta el problema al equipo en una reunión, actúa como facilitando definiendo el problema que se debe resolver y los límites dentro de los cuales se debe tomar la decisión.
- **Estilo de delegación.** El líder permite que el equipo tome la decisión dentro de los límites estableciendo. El equipo desarrolle procedimientos alternos para resolverlo y deude sobre una o más alternativas de solución, Hellriegel, D. (2004).

2.3 Estilo de liderazgo en el clima organizacional según la teoría IMPACT.

Aamodt, M. (2010) refiere que ésta es otra teoría situacional, conocida como IMPACT, que fue desarrollada por Geier, Downey y Johnson, quienes creían que cada líder tiene un estilo conductual y cada uno de ellos es eficaz solamente en una situación particular o en lo que los investigadores llaman un clima organizacional. Dichos estilos son:

- **Estilo informativo en un clima de ignorancia** Es un estilo de práctica que puede ayudar a convertirse en un poderoso líder, consiste en proporcionar información importante en un clima donde el grupo carece de ella.
- **Estilo magnético en un clima de frustración** Un líder con este estilo dirige con energía y optimismo en un clima caracterizado por una baja moral, las probabilidades de un liderazgo exitoso aumentan en una

situación de frustración general cuando un individuo carismático o magnético toma el control.

- **Estilo de posición en un clima de inestabilidad** Una persona que utiliza este estilo lidera en virtud del poder inherente a tal posición. Esta persona podría conducir con frases como. Como tu capitán, te ordeno que lo hagas, por eso. Los individuos que lo utilizan serán eficaces únicamente en climas donde se maneja inestabilidad. Este estilo es especialmente eficaz en fusiones corporativas, en particular cuando las personas no saben qué acciones tomar. Sin embargo, a menudo hay interrogantes sobre el alcance genuino del poder de un líder.
- **Estilo de afiliación en un clima de ansiedad** Un líder que utiliza este estilo será más eficaz en un clima de ansiedad o cuando predomine la preocupación, porque lidera interesándose por lo demás. El ex presidente estadounidense Jimmy Carter proporciona un ejemplo de afiliación, fue electo poco después del caso Watergate, cuando a muchos votantes les preocupaba no poder confiar más en los políticos y en su gobierno. Carter realizó una campaña exitosa con lemas como “me interesa y yo no soy parte de la camarilla de Washington”.
- **Estilo coercitivo en un clima de crisis** Este estilo lidera al llevar un control recompensas y castigos, este líder a menudo emplea frases como hazlo o estas despedido o si logras cumplir con la tarea exitosamente, tendré algo para ti. Uno de los hallazgos más importantes fue que los mejores gerentes o líderes invertían un tiempo considerable en investigar sobre el desempeño de sus subordinados, al efectuar simples preguntas como ¿qué tal te va?

- Estilo táctico en un clima de desorganización Un líder dirige este estilo mediante el uso de la estrategia, que se utiliza cuando hay un grupo de personas que tienen que realizar una gran cantidad de trabajo en un tiempo limitado, el guía asume el liderazgo para organizar al grupo.

Cómo ser un líder de acuerdo con la teoría IMPACT? Si esto es correcto, las personas pueden convertirse en líderes eficaces mediante cualquiera de los cuatro métodos que se mencionan a continuación.

El primero es encontrar un clima adecuado para su estilo conductual. Sin embargo este método requiere de mucha suerte o gran paciencia, ya que el líder debe estar en el lugar y momento correcto.

El segundo método, los líderes cambian su estilo para adecuarse a un clima en particular. Es decir, si es de ignorancia, los individuos cambian su conducta y emplean la información para liderar. Por otra parte, si es de frustración, los individuos se vuelven más sociables y positivos. Por ello, las personas que están dispuestas a cambiar su conducta y que tienen la capacidad de desempeñar los seis estilos de liderazgo deben ser líderes eficaces.

El tercer método con el que una persona puede convertirse en un guía eficaz es cambiar la percepción que los seguidores tienen del clima para que dicha percepción se ajuste al estilo conductual del líder.

El cuarto método eficaz es que el líder haga un cambio en el ambiente, en lugar de cambiar la percepción que los seguidores tienen de éste. Puede resultar una estrategia difícil de aplicar, pero proporciona un alto nivel de éxito. Existe un alto nivel de debate sobre si se puede o no capacitar a una persona para que

sea líder, un estudio de meta-análisis realizado por Collins y Holton (quienes son citados por Aamodt 2010) apoya la eficacia de la capacitación en liderazgo.

Por lo tanto, aquellos que están dispuestos a utilizar distintos estilos de liderazgo pueden aprender las habilidades y conductas necesarias mediante programas de capacitación.

2.4 Líderes.

“Una función vital de los líderes consisten en manejar en sus interacciones cotidianas con sus compañeros tanto los objetivos racionales como los no racionales” Day, C. (2005). Así como también, “son capaces de promover una visión compartida a través del desarrollo” Willey, (1998).

Un líder debería ser una persona capaz de provocar que las otras personas que se liberen, que todo lo que ellos realicen nos les cueste ningún esfuerzo y lo realicen con la voluntad interior que sienten para realizar su trabajo, para sentirse comfortable para lograr los objetivos que se han trazado dentro de la institución.

Para Álvarez, M. (2010). Mantener una buena imagen de lo que es un líder no solo tiene que cumplir las tareas sino la permanencia de qué tipo de líder puede ser de acuerdo a sus virtudes que son propias de un líder, detallados a continuación:

- **Líder organizador.** Es aquel que establece relaciones, pero sobre todo se rodea de colaboradores, que les permiten trabajar solos y que no tiene problemas, es respetuoso con los demás.

- **Líder participativo.** Es aquel que piensa que el poder está en equipo no solamente en una persona, le da importancia a los valores, tomando decisiones con criterio.
- **Líder burócrata.** Es aquel que solo dirige desde la oficina la organización, son soberbios con sus colaboradores, transmite miedo, toma decisiones sin criterio y equivocadas.
- **Líder emprendedor.** Dirige a sus colaboradores para que tengan los mejores resultados, existe un respeto en cuanto a jerarquía, no hace nada al azar, sabe ganarse el respeto de los demás.
- **Líder paternalista y demagogo.** Tienen un ego muy alto, hablan demasiado prometen muchas cosas y no las cumplen, manipulan a sus colaboradores sin ni siquiera darse cuenta.
- **Líder técnico.** Está conformado por profesionales técnicos y especialistas, le dan mucha importancia a la parte técnica, son exigentes.
- **Líder oportunista.** Son manipuladores, fingen sus sentimientos para obtener los objetivos que ellos desean, tienen que salir con la suya, son egoístas, Alvarez, M. (2010).

En referencia a lo que Alvarez, M. indica sobre los tipos de líderes, estos según sus actitudes, son el reflejo de la imagen de una empresa y ejemplo de sus trabajadores.

2.5 Líder o instructor.

Aguilar, A. (2004) afirma que está convencido de que el título que desempeña el instructor en sus diferentes papeles, es decir, como maestro, líder, guía,

expositor, mediador, facilitador y otros, es la clave del éxito de todo programa. Su influencia es incuestionable, comulga con la idea platónica de que el saber preexiste desde su origen en las almas humanas y que el líder es solo un facilitador del proceso de aprendizaje.

Pueden no existir las mejores condiciones para la instrucción, relacionado a: edificio, mobiliario, instrumento o equipo, método, entre otros; pero si el instructor es capaz y sus habilidades y características de liderazgo son tales que mantienen al grupo interesado y motivado, se puede llegar a un gran éxito. Especialmente en los días actuales, un gran reto para todo instructor es saber interactuar, reflejar confianza, y tener una gran personalidad que le ayude a manejar e instruir con éxito. Es importante la actitud del líder dentro y fuera del grupo porque los seguidores están en proceso de aprendizaje y frecuentemente están pendientes del comportamiento de su guía.

Aguilar, A. nos dice que el líder o instructor tiene un papel fundamental ya sea como maestro, líder, guía, mediador o facilitador es una de las claves fundamental en de todos los programas, es importante dentro y fuera del grupo ya que están en proceso de aprendizaje.

2.6 Comunicación y liderazgo.

Lussier, R. y Achua, C. (2011) afirman que la comunicación es un proceso de transmisión de información y significado. La comunicación real se presenta solamente cuando todas las partes entienden el mensaje desde la misma perspectiva, esto es crucial para el éxito organizacional. Las capacidades de hablar, leer y escribir que posee un supervisor tendrán un impacto directo en el logro eficaz de sus objetivos.

Los gerentes dedican alrededor del 40 por ciento de su tiempo al comunicarse. El liderazgo trata acerca de influir en los demás, también concierne en construir relaciones y eso se logrará a través de la comunicación. Las organizaciones capacitan a los jefes para comunicarse mejor e influir en los demás para desempeñar eficientemente sus puestos. Dos componentes esenciales de la comunicación del liderazgo son el envío y recepción de mensajes.

a) Envío de mensajes y dar instrucciones Los gerentes utilizan el proceso de comunicación para enviar una variedad de mensajes en persona, por teléfono, por escrito, esto último por correo electrónico. Una parte importante del líder es dar instrucciones y depende de la forma en que las transmita afectará de manera directa su capacidad para motivar a los colaboradores, así como su satisfacción con la supervisión. Antes de enviar un mensaje debe ser planeado minuciosamente por medio de un lenguaje persuasivo, luego se debe comunicar de forma oral por medio del proceso de envío de mensajes.

b) Planeación del mensaje

Antes de enviar un mensaje es importante responder a estas preguntas.

- ¿Cuál es la meta del mensaje? ¿Es para influir, informar, expresar emociones, o todo lo mencionado? Es necesario e importante establecer objetivos claros para comunicar de forma exacta lo que se quiere lograr.
- ¿Quién debe recibir el mensaje?
- ¿Cómo enviará el mensaje? Con los receptores en mente, se debe planear como comunicar el mensaje para que sea

entendido. Elegir el método apropiado para el público y la situación.

- ¿Cuándo se transmitirá el mensaje? El tiempo es primordial, planificar en qué momento y en qué tiempo se realizará la emisión. ¿Dónde se transmitirá el mensaje? Elegir el mejor escenario. Es importante mantener el mínimo de distracciones.

c) El proceso de envío de mensajes orales Es preciso tener cuidado en el momento de hablar, la recomendación es no hacerlo rápido. Resulta útil seguir estos pasos. Desarrollar entendimiento mutuo, establecer el objetivo de comunicación, transmitir de forma clara el mensaje, revisar y asegurar el entendimiento del receptor, obtener un compromiso y establecer un seguimiento.

d) El proceso de recepción de mensajes La clave para entender de manera exitosa el mensaje es escuchar. De hecho, el no hacerlo es una de las principales razones por la que los guías fracasan. Los líderes participan de gran manera en este proceso que también incluye el análisis y la verificación de la comprensión.

- La escucha. Es el proceso de conceder al orador su atención total. Cuando el orador envía el mensaje es aconsejable prestar mucha atención, evitar distracciones, permanecer atento, no suponer ni interrumpir, observar las señales no verbales, plantear preguntas, tomar notas y comunicar significado. El objetivo es hacerle saber al orador que le interesa todo lo que él desea comunicar.
- Análisis. Es el proceso de pensar, decodificar y evaluar el mensaje. Una escucha deficiente ocurre en gran parte porque las personas hablan a

un promedio de 120 palabras por minuto, mientras que son capaces de escuchar a una tasa de más de 500 en el mismo lapso. La capacidad para comprender las palabras cuatro veces más rápido de lo que el orador puede hablar. Con frecuencia resulta en que la mente divague. Mientras el emisor envía el mensaje se debe analizar al pensar y esperar para evaluar hasta después de escuchar.

Verificación de la comprensión. Es el proceso de proporcionar retroalimentación después de que se ha escuchado el mensaje, o durante el mismo si es extenso. Revisar la comprensión al parafrasear, si se realiza de la forma correcta esto comunica al orador que se ha entendido su mensaje. Mientras se habla hay que observar las señales no verbales de la otra persona. Si ésta no entiende lo que el líder dice, es necesario aclarar el mensaje antes de concluir la conversación.

2.7 La conducta del liderazgo.

Newstrom, J. (2011) afirma que un liderato exitoso depende mucho más de la conducta, habilidades y acciones apropiadas que de los rasgos personales. Esta distinción es significativa ya que las conductas y habilidades se pueden aprender, modificar o transformar, en tanto que, en el corto plazo muchos rasgos son relativamente fijos. Los tres tipos amplios de habilidades se interrelacionan en la práctica, también se pueden considerar por separado.

- **Habilidad técnica** Se refiere al conocimiento y destreza que tiene una persona en cualquier tipo de proceso o tarea. Esta habilidad es el rasgo distintivo del desempeño en el trabajo en los niveles operativo y profesional, pero a medida que los trabajadores ascienden a

responsabilidades de liderazgo, sus capacidades técnicas pierden proporcionalmente importancia. Como administradores dependen cada vez más de las habilidades técnicas de sus subordinados; en la mayoría de casos, nunca han practicado algunas de las técnicas que supervisan.

- **Habilidad humana** Es la facultad que permite trabajar bien con las personas y construir equipos de trabajo, incluye un conjunto de conductas: energizar a los individuos, retroalimentar, entrenar, interesarse por ellos, demostrar empatía y sensibilidad y sobre todo manifestar apoyo para los trabajadores que lo requieren. Algunas encuestas revelan que los colaboradores calificaban como más importante tener a un jefe que se preocupa, que los pagos y las prestaciones. Ningún líder en ningún nivel organizacional se escapa del requisito de tener buenas calidades humanas. Es una parte importante para la conducta del liderazgo.
- **Habilidad conceptual** Es la facultad de pensar en modelos de referencia y profundas relaciones, como en los planes de largo plazo, adquiere más importancia en puestos de administración y gerencia. Está relacionada con ideas, mientras que la habilidad humana se refiere a las personas y la habilidad técnica a las cosas. El análisis de las habilidades de liderazgo puede ayudar a que los gerentes practiquen una combinación adecuada de las distintas destrezas que poseen para cumplir con las exigencias del puesto, y lograr una actuación sobresaliente delante de la empresa y sobre todo con su equipo de trabajo.

2.8 Ventajas de la confianza.

Robbins, S. y Judge, T. (2013) Los subordinados los consideran personas éticas, por lo tanto la principal cualidad de un liderazgo auténtico es la confianza. Estos líderes comparten información, estimulan una comunicación abierta y se adhieren a sus ideales, como resultado. Las personas tienen fe en ellos.

La confianza fomenta la toma de riesgos. Cada vez que los colaboradores deciden desviarse de la forma común de hacer las cosas o confiar en los cambios propuestos por los supervisores, corren un riesgo. En ambos casos, una relación de confianza puede facilitar ese proceso.

La confianza facilita el hecho de compartir la información. Cuando los gerentes o supervisores demuestran que escucharán las ideas de los subalternos y que realizarán los cambios pertinentes, los trabajadores se muestran más dispuestos a expresarse.

Los grupos confiables son más eficaces. Cuando un líder crea un ambiente de confianza, su equipo se muestra más dispuesto a ayudarse entre sí y a esforzarse más, lo cual a su vez aumenta la confianza.

La confianza incrementa la productividad. Los colaboradores que confían en sus supervisores tienden a recibir mayores puntuaciones de desempeño. La respuesta de los individuos ante la falta de confianza es el encubrimiento de información y la búsqueda secreta de los propios intereses.

2.9 Sugerencias para la formación de equipos de trabajo.

Como estrategias para la formación de equipos, hay que considerar que el buen trabajador no nace, sino que se hace. Esto significa que aunque los seres humanos tengan la capacidad para trabajar en equipos, no nacen con un instructivo para ello, sino que tienen que aprender a trabajar en equipo. Esto tiene que ir más allá de la capacitación, la cual es buena pero no suficiente en sí misma, ya que los jefes deben integrar a los trabajadores en los objetivos de trabajo, la planeación común y la responsabilidad compartida, como indican Huerta, T, y Rodríguez, G. (2005).

Barroso, F. (2007), Aún con el trabajo rutinario propio de las industrias manufactureras, es posible rotar puestos internamente para mejorar el conocimiento de otras áreas, la expansión horizontal de los puestos y la convivencia interdepartamental para resolver problemas. Es adecuado contar con manuales de operación, pero éstos no sustituyen al liderazgo adecuado, por lo que el primer punto para el trabajo en equipo es precisamente desarrollar un estilo de liderazgo que permita integrar al personal más allá del mero uso del poder, correcta planeación de las juntas y constante estímulo de la innovación y de la solución constructiva del conflicto que permita regresar a la armonía, así como una estructura que enfatice las metas claras, los roles definidos y la responsabilidad otorgada a cada quien en la empresa.

La capacitación, los círculos de calidad y el estudio de casos son buenas estrategias para esto, pero por encima de todo, el buen ejemplo y la convicción de los jefes para que todos en la empresa trabajen en equipo. Además, se recomienda incluir el desempeño en equipos en las evaluaciones del personal,

las cuales se sugieren mensuales o bimestrales, con un sistema de recompensas que motiven al trabajador a trabajar en equipo. No quiere decir esto que pueda comprarse el trabajo en equipo, sino que con los incentivos adecuados será posible orientarlo hacia ello, además de que se sienta reconocido y recompensado por sus contribuciones en beneficio de la empresa.

CAPÍTULO III

Perfil Profesional

3.1 Perfil Profesional.

El perfil profesional es el conjunto de capacidad y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de un determinado trabajo, cuando intentamos conseguir un puesto laboral es importante que podamos transmitir a través de nuestra presentación todo nuestro conocimiento y experiencia para que la persona encargada de la selección de personal se interese por nosotros y nos ofrezca una gran oportunidad.

Por el perfil debemos dejar claro cómo somos, para que estamos capacitados y en que ámbito debemos aplicarlo y cuáles son las funciones que podemos desempeñar.

En el perfil profesional debe reflejarse también la forma de ser. No es conveniente copiar modelos aunque pueden ser utilizados como guía. Es una manera de darse a conocer que refleja la actitud de la persona que se presenta.

Es el conjunto de competencias que da a conocer la formación de una persona para asumir grandes responsabilidades en el desempeño de las funciones y da a conocer su verdadera profesión.

3.2 Perfil Profesional de la secretaria.

Jackeline Becerra, (2011), El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina. Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad.

Sin embargo en términos generales toda secretaria y asistente administrativa debe poseer el siguiente perfil.

Personalidad equilibrada y proactiva.

Autoestima positiva.

Capacidad de adaptación a los cambios.

Habilidades comunicativas y escucha activa.

Capacidad de crear, innovar e implementar.

Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.

Disposición para trabajar en equipo.

Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.

Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.

Espíritu de superación.

Flexibilidad.

Sentido de humor.

Resistencia física y nerviosa.

Agudeza visual.

Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desarrollará, tales como son:

Técnicas de archivo.

Técnicas de oficina.

Digitación o mecanografía.

Uso apropiado del teléfono.

Manejo y organización de la agenda.

Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.

Manejo adecuado de documentos.

Conocimiento y dominio del idioma del país.

- Principios y prácticas de formación y proporcionar dirección de obra a los demás Organización, programas, operaciones, procedimientos, normas y precedentes de la oficina asignada específicas.

- Las normas que rigen la compra de materiales del Distrito, suministros y equipos.
- Técnicas de preparación y distribución de la Agenda.
- Prácticas de las oficinas modernas, procedimientos y equipos.
- Técnicas de preparación de oficios e informe.
- La gestión de datos, sistemas de almacenamiento y recuperación.
- Técnicas y la etiqueta de recepcionista y teléfono.
- Inglés correcta utilización, la gramática, la ortografía, puntuación y el vocabulario.
- El funcionamiento de máquinas de oficina incluyendo equipos de computación y software asignado.
- Las habilidades interpersonales, incluyendo el tacto, paciencia y cortesía.

Gramática.- Este elemento a la secretaria ejecutiva a la comprensión de la función de los rasgos gramaticales en la construcción del significado en los textos para ejecutar con eficacia los procesos secretariales Se trata de la comprensión de cómo los diferentes tipos de estructuras de oraciones presentes, enlace e ideas elaboradas, y cómo los diferentes tipos de palabras y grupos de palabras transmiten información y representan ideas en las áreas de aprendizaje.

El elemento también incluye la comprensión de las características gramaticales a través del cual opinión, evaluación, punto de vista

Ortografía.- la eficacia de la redacción en la secretaria ejecutiva se concentra en la ortografía, uso de patrones de ortografía alta fiabilidad, las secretarias son

responsables de la aplicación de las habilidades de ortografía en todo lo que escriben. De hecho, la verdadera prueba de comprensión es la capacidad de transferir los conocimientos de ortografía a auténticas situaciones reales en las necesidades como escribir, para describir los resultados.

Archivo.- Es de suma importancia para la secretaria conocer sobre la organización de archivos. Desde el momento en que comienza el trabajo en una oficina se empiezan a generar documentos, que no surgen por la voluntad del hombre, sino que surgen a partir del deseo de satisfacer una necesidad, cumplir con una determinada función. Pero cuando el número de esta documentación comienza a incrementarse, resalta la interrogante de cómo guardarlos, bajo qué principios, y sobre todo, cómo encontrarlos de una manera rápida y eficiente a la hora de la búsqueda. En este punto de partida, se crea la necesidad de un Archivo. (Taquechel Barreto & García Díaz, (2008)

La función de la secretaria ejecutiva respecto a los archivos es: 20 La función de recopilar: En el caso de un archivo de empresa, se trata de reunir toda la documentación que llegue a sus manos. La función de conservar: En cuanto al almacenamiento, tendrá que guardar o conservar materialmente los documentos. (Taquechel Barreto & García Díaz, (2008,)

La transmisión de los documentos: Esta función es la difusión de los documentos, o lo que es lo mismo, proporcionar un servicio a los usuarios a través de la comunicación de la información que contienen dichos documentos. La organización: es la referente a la organización de un archivo. Taquechel Barreto & García Díaz, (2008)

Idiomas.- El incremento de las relaciones comerciales intencionales implica la necesidad de incluir en el ámbito de estudios de la secretaria, el aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia. Sevilla, (2008)

Manejo de tecnología.- Las nuevas tecnologías han transformado y transforman nuestra sociedad en todos sus aspectos, pero quizás en el mundo laboral esta transformación ha sido mucho más drástica. Con la llegada de las nuevas tecnologías parecía que el profesional de secretariado se iba a extinguir de las empresas, sin embargo, en lugar de quedar relegadas a un segundo plano, han sabido adaptarse a la situación adquiriendo mayor peso dentro de las empresas acometiendo nuevas funciones. Internet, los portátiles, el email, las agendas electrónicas de bolsillo, han permitido que los directivos actuales sean mucho más autónomos en su día a día.

Esta autonomía ha agilizado el trabajo diario del profesional de secretariado haciendo que su ámbito de actuación dentro de la empresa se oriente a funciones más polivalentes: se asumen nuevas responsabilidades y se abandonan otras. Por tanto, las nuevas tecnologías han ayudado a perfilar una nueva profesional a la que los jefes le valoran características como autonomía, dinamismo, discreción, liderazgo, capacidad para la resolución de problemas y/o para coordinar un equipo de trabajo con éxito. Ruiz Mateos, (2010)

Las secretarías ejecutivas trabajan con cada pieza concebible de equipo de oficina, desde computadoras hasta fotocopiadoras de fax. También trabajan con software para el procesamiento de textos, edición electrónica, gestión de base de datos y hojas de cálculo. Debido a que la tecnología cambia

constantemente, deben estar adaptados cómodamente a nuevos equipos. La solución de problemas de equipos también es parte del trabajo de las secretarías.

Atención telefónica.- Una correcta atención telefónica es imprescindible no sólo en la recepción, sino también en cualquier departamento de la empresa y para todos sus empleados, de ahí la importancia de que el profesional del secretariado conozca el procedimiento de la recepción y emisión de llamadas, la forma de actuación, así como el conocimiento de algunas consideraciones y recomendaciones que deberá tenerse en cuenta. En ocasiones, al ser el teléfono una primera toma de contacto, la imagen de la empresa se pone en juego en esa atención. Cuando un empleado de la empresa atiende a una llamada o bien la emite hacia otra empresa, está reflejando la imagen de la empresa en la que trabaja. En la forma de hacerlo radica la diferencia para que dicha imagen sea positiva o negativa. Lozano Sayago, (2013)

En la utilización de la voz al teléfono se tendrán en cuenta tres aspectos fundamentales que el profesional del secretariado deberá dominar: La entonación: hace referencia al ritmo con que se acompaña la palabra hablada, como volumen énfasis, etc. El teleoperador deberá variar el tono para evitar transmitir monotonía: hablar en tono normal, adaptándolo a las circunstancias concretas, es decir, matizándolo. Utilizar un tono medio, sin gritar ni susurrar, y recurrir al énfasis en las palabras clave. Lozano Sayago, (2013)

La articulación: vocalizar correctamente o evitar comerse las palabras para que se entienda bien el mensaje. Se debe hablar a unos tres centímetros del

auricular. No exagerar el acento geográfico, pero tampoco intentar disimularlo.
Lozano Sayago, (2013)

La elocución: la velocidad con la que debemos hablar debe ser más lenta que una conversación cotidiana, que es de 180 palabras por minuto. Por teléfono debe rondar las 120 palabras por minuto. La velocidad excesiva provoca intranquilidad y la lentitud transmite aburrimiento. No olvidar que la voz crea imagen. Lozano Sayago, (2013)

Manejo de agenda.- Es uno de los recursos más importantes del profesional de secretariado y una de las herramientas más eficaces para poder realizar una buena gestión del tiempo. Una agenda con una buena estructura y planificación permite:

- Tener una visión de conjunto de todas las tareas que tenemos que realizar.
- Planificar de forma sistemática las actividades, citas, reuniones, llamadas.

Al hablar de agenda, en el ámbito de actuación de una secretaria, nos estamos refiriendo a: La agenda personal: anotaremos los eventos o citas referidas a nuestro ámbito personal. La agenda laboral: anotaremos todo lo que afecte al desempeño de nuestras funciones. Deben figurar citas, visitas, llamadas telefónicas pendientes, actos.

Esta anotación debe hacerse de forma correcta para que sea fácilmente identificable, incluso es conveniente realizar las anotaciones a lápiz para poder modificar los cambios que se puedan producir y tener la información de forma

legible, por otro lado, también hay que marcar la tarea que ya se ha realizado. Dentro de la agenda laboral se engloban: Agenda propia: esta agenda debe contener nuestro propio trabajo y debe estar adaptada a las exigencias de nuestro superior. Agenda del superior: anotaremos las citas, reuniones, compromisos que nuestro jefe tendrá a lo largo del día. Se "despachará" a diario con el superior y será este quien marque las normas o dictamine las tareas y prioridades en la misma. Ruiz Mateos, (2010)

3.3 Competencias de la secretaria ejecutiva

Según Lodoño la competencia general de la secretaria ejecutiva es: 12 Organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o 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, M. (2008)

La imagen del profesional de secretariado ha cambiado muchísimo en los últimos años. La idea de secretaria (profesión vinculada al sexo femenino en su mayoría,) ligada a la señorita que se encargaba de la agenda de su jefe, filtraba y contestaba llamadas, atendía a la visitas, o mecanografiaba y enviaba cartas ha sido superada. El avance tecnológico ha dado lugar a que estas actividades administrativas rutinarias den paso a otros campos de actuación más amplios. Ruiz Mateos, (2010)

La realidad es que la labor del profesional de secretariado ha evolucionado de manera importante en los últimos años asumiendo competencias relativas a la gestión, negociación, protocolo o habilidades directivas, entre otras. Pero no

solo han cambiado sus funciones sino también la forma de denominar a este colectivo: Asistente de Dirección, Secretaria de Dirección, Secretaria Ejecutiva, Ayudante de Dirección y/o Assistant- Asistente son las nuevas denominaciones que evoluciona paralelamente a las nuevas funciones y competencias que estas profesionales están adquiriendo en las empresas. Cuando hablamos del profesional de secretariado nos estamos refiriendo (entre otras muchas características que iremos analizando a lo largo de este manual) a profesionales que ocupan un puesto de total confianza y de mucha responsabilidad y que pueden desempeñar su actividad en empresas o instituciones del sector privado y público. Ruiz Mateos, (2010)

3.4 Componentes del Perfil Profesional.

Según Lodoño la competencia general de la secretaria ejecutiva es:

Organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o 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, (2008)

De la lectura de este texto se desprende que los profesionales del secretariado son trabajadores administrativos con conocimientos técnicos responsables de la catalogación y la distribución de información, la asistencia personal de negocios de alto nivel y la organización de los horarios. Los deberes varían según el empleador, pero las tareas pueden incluir la selección y priorización de correo y las llamadas telefónicas, la investigación y la escritura memos. Ellas pueden mantener calendarios y agendas de reuniones ejecutivas,

preparar los materiales utilizados en presentaciones ejecutivas y hacer los arreglos de viaje. También pueden organizar y mantener los archivos y bibliotecas de oficinas de libros, periódicos y medios digitales. Las secretarías ejecutivas están cada vez más llamados a hacer trabajos que antes lo realizaban solo ejecutivos, como la investigación y la preparación de informes. Organización y la flexibilidad son habilidades importantes, junto con las capacidades de realizar multitarea, cumplir con los plazos y el trabajo como parte de un equipo, son muy responsables y, a menudo responsables de salvaguardar la información confidencial, así como completa familiaridad con los ordenadores y programas actuales, deben tener comunicaciones bien desarrolladas y las habilidades de lectura y conocimiento de la gramática, la ortografía y la puntuación. Los empleadores pueden preferir asistentes ejecutivos que tienen conocimientos específicos en su ámbito de negocio a través de un título o experiencia pasada. Asistentes con un fondo relevantes pueden tener una mayor comprensión de las operaciones del negocio y pueden hacer que un mayor número de decisiones informadas.

La imagen del profesional de secretariado ha cambiado muchísimo en los últimos años. La idea de secretaria (profesión vinculada al sexo femenino en su mayoría,) ligada a la señorita que se encargaba de la agenda de su jefe, filtraba y contestaba llamadas, atendía a la visitas, o mecanografiaba y enviaba cartas ha sido superada. El avance tecnológico ha dado lugar a que estas actividades administrativas rutinarias den paso a otros campos de actuación más amplios.

(Ruiz Mateos, 2010, pág. 13) La realidad es que la labor del profesional de secretariado ha evolucionado de manera importante en los últimos años

asumiendo competencias relativas a la gestión, negociación, protocolo o habilidades directivas, entre otras. Pero no solo han cambiado sus funciones sino también la forma de denominar a este colectivo: Asistente de Dirección, Secretaria de Dirección, Secretaria Ejecutiva, Ayudante de Dirección y/o Assistant- Asistente son las nuevas denominaciones que evoluciona paralelamente a las nuevas funciones y competencias que estas profesionales están adquiriendo en las empresas. Cuando hablamos del profesional de secretariado nos estamos refiriendo (entre otras muchas características que iremos analizando a lo largo de este manual) a profesionales que ocupan un puesto de total confianza y de mucha responsabilidad y que pueden desempeñar su actividad en empresas o instituciones del sector privado y público.

Ruiz Mateos, (2010)

3.5 Cualidades éticas y humanas.

Desempeñarse hoy como secretaria de un ejecutivo de empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años atrás, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estrictamente de oficina. A pesar de que la tecnología y los nuevos formatos de comunicación amenazaron con reemplazar su función, está lejos de lograrlo. Para muchas mujeres, este tipo de puesto resulta una exigencia constante. Son muchos los factores que se deben tener en cuenta, entre ellos, el nivel de capacitación y el cuidado de la imagen personal. Quienes seleccionan a sus asistentes buscan personas con solidez actitudinal: la empatía, la comunicación y el esfuerzo por despejar el camino o simplificar las tareas son cualidades importantes. También suma valor el poder asumir

diferentes responsabilidades y funciones, así como contar con la facilidad para coordinarlas. (Whosthat, 2014) La realidad de ser una secretaria es a la vez más difícil y más atractivo que la mayoría de la gente piensa. Los secretarios deben poseer ciertas cualidades con el fin de tener éxito en su campo. Estos atributos son cruciales y se pondrán a prueba en varias ocasiones en el lugar de trabajo. Exhibiendo algunos, si no todos, de los siguientes rasgos impulsará una secretaria a la grandeza:

- Accesible
- Astucia
- fiable
- Detalle orientado
- Discreta
- ética
- trabajo duro
- Honestidad
- inteligente
- Leal
- Respetuoso
- Confiable Rorbak , (2012)

3.6 Alcances y condiciones del perfil profesional.

Los alcances y condiciones del ejercicio profesional Las actividades profesionales del técnico se desarrollan por definición en contextos siempre específicos que presentan exigencias y expectativas de distinto alcance. Una misma actividad en contextos diversos puede asumir formas y poner en juego

capacidades diferentes. De allí la necesidad de identificar algunos indicadores que permitan delimitar el alcance y las condiciones del contexto del ejercicio profesional en el cual se inscriben las realizaciones de los técnicos.

Los alcances y condiciones del ejercicio profesional del técnico se establecen para cada área de competencia teniendo en cuenta:

Los principales resultados esperados del trabajo.

Los medios de producción o de tratamiento de la información con los que trabaja.

Los procesos, técnicas y regulaciones normativas que caracterizan su entorno.

Los datos e información que utiliza en su actividad.

Las relaciones funcionales y/o jerárquicas.

3.7 Roles que desempeña la secretaria

Frieda Holler, (2011) Un rol que ha evolucionado en los últimos años a nivel empresarial es el de la secretaria ejecutiva o, como se le denomina ahora con más exactitud: la asistente de gerencia. Sin embargo, algo que no ha cambiado es el papel clave que cumplen estas profesionales, consideradas el brazo derecho de los altos ejecutivos. En la actualidad, el importante protagonismo que presentan en el mundo de los negocios va aumentando paulatina pero inevitablemente. Sus conocimientos han pasado del manejo de las agendas y asuntos personales de sus jefes a saber cómo solucionar conflictos, atender cuestiones administrativas y organizar las tareas cotidianas.

De igual modo, la secretaria ejecutiva o asistente de gerencia moderna ya no sólo debe tener la sabiduría básica que la gestión empresarial necesita, sino también cualidades personales en las que se demuestre su buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional. Es decir: sentido común y buen trato.

Este nuevo panorama ha obligado a replantear los contenidos educativos y de formación que, hasta hace poco, se dictaban a las trabajadoras de este sector. Las tradicionales clases de taquigrafía, computación y redacción han cedido el paso a las técnicas de expresión oral, desarrollo de habilidades interpersonales, relaciones públicas y gestión de eventos.

Se espera de ellas una alta preparación para crear, innovar e implementar proyectos; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos y atender a proveedores y clientes. Paralelamente, un factor emocional también está presente: la confidencialidad. Lo que más valoran los gerentes es su formación académica pero también el aspecto personal.

El valor agregado que despliegan las secretarías ejecutivas y asistentes de gerencia diariamente es fundamental para el éxito de la administración de los principales funcionarios y, además, es uno de los eslabones para el desarrollo exitoso de su carrera profesional. Tres grandes campos a tener en cuenta para el cumplimiento óptimo en su labor son:

1. Competencias Emocionales: La figura profesional de la secretaria está cambiando día a día en cuanto a las funciones y los requisitos necesarios para conseguir una verdadera proyección profesional, en donde son las habilidades

emocionales las que tienen un mayor impacto en el mundo empresarial, más aún que las mismas e imprescindibles competencias tecnológicas.

2. Competencias Sociales: Las competencias sociales se relacionan con el saber ser y estar, necesarios para mantener buenas relaciones con las personas con quienes interactuamos en el ámbito social y/o laboral. Las competencias sociales son aquellas aptitudes necesarias para tener un comportamiento adecuado y positivo que permiten afrontar eficazmente los retos en la vida diaria y construir su propia imagen como clave para desarrollar su carrera profesional.

3. Competencias de Gestión: El trabajo de una asistente de gerencia implica lograr los “qué” sin descuidar los “cómo”. En este taller, se presentarán técnicas que permitirán lograr “más” con “menos” recursos (tiempo, dinero, estrés), sobre la base de las cuatro principales funciones toda gestión: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Estos puntos forman parte del temario que se desarrollará en el seminario taller Competencias emocionales, sociales y de gestión

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.

Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta.

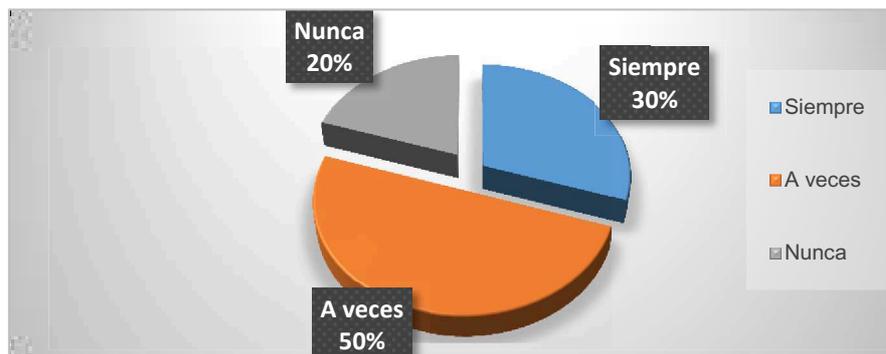
Pregunta: 1

¿Considera usted que la secretaria de la empresa tiene dominio de líder hacia los demás compañeros?

Cuadro N°1

Ítem	Población	Porcentaje
Siempre	3	30%
A veces	5	50%
Nunca	2	20%
	10	100%

Gráfico N° 1



Fuente: RV Ingeniería.

Elaborado por: Gema Yahina Colorado Zambrano

Análisis e Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 50% de los encuestados indican que la secretaria a veces toma el dominio de líder hacia los demás compañeros, alegando que muchas veces es por miedo a equivocarse o a tomar una mala decisión.

Pregunta: 2

¿Considera usted que el liderazgo que ejerce la secretaria en el ámbito laboral contribuye a fortalecer el trabajo administrativo?

Cuadro N°2

Ítem	Población	Porcentaje
Siempre	3	30%
A veces	6	60%
Nunca	1	10%
	10	100%

Gráfico N° 2



Fuente: RV Ingeniería.
Elaborado por: Gema Yahina Colorado Zambrano

Análisis e Interpretación

El 60% de las personas encuestadas responden A veces, esto indica que el liderazgo que ejerce la secretaria no contribuye lo suficiente al trabajo administrativo, lo que no permite fortalecer al 100% el trabajo administrativo de esta empresa.

Pregunta: 3

¿Cree usted que la secretaria de la empresa tiene predisposición para coordinar el trabajo en equipo?

Cuadro N°3

Ítem	Población	Porcentaje
Siempre	4	40%
A veces	6	60%
Nunca	0	0%
	10	100%

Gráfico N°3



Fuente: RV Ingeniería.

Elaborado por: Gema Yahina Colorado Zambrano

Análisis e Interpretación

El 60% de los encuestados indican que frecuentemente la secretaria no siempre tiene predisposición para poder coordinar el trabajo en equipo por lo que muchas veces podría traer consecuencia en el momento de trabajar con los compañeros, por lo que no tendrían un buen ambiente al momento de trabajar con los demás compañeros.

Pregunta: 4

¿En el trabajo en equipo, la secretaria toma la iniciativa para lograr los objetivos?

Cuadro N°4

Ítem	Población	Porcentaje
Siempre	5	50%
A veces	5	50%
Nunca	0	0%
	10	100%

Gráfico N° 4



Fuente: RV Ingeniería.

Elaborado por: Gema Yahina Colorado Zambrano

Análisis e Interpretación

La secretaria muchas veces es el eje de la empresa, en muchas ocasiones tiene que determinar algunos factores importantes dentro de ella, por esa razón es que la secretaria de hoy en día si está tomando esta iniciativa pero quizás por temor a equivocarse no se arriesga a tomar decisiones que pueden ser positivas, por esa razón en la encuesta nos da un porcentaje de un 50%.

Pregunta: 5

¿Considera usted que la secretaria toma la iniciativa para la solución de problemas cuando se presentan retos laborales?

Cuadro N°5

Ítem	Población	Porcentaje
Siempre	4	40%
A veces	6	60%
Nunca	0	0%
	10	100%

Gráfico N° 5



Fuente: RV Ingeniería.
Elaborado por: Gema Yahina Colorado Zambrano

Análisis e Interpretación

El 60% de los trabajadores considera que a veces la secretaria de la empresa toma la iniciativa para enfrentar los retos que se presenta en el mundo laboral, pero muchas veces a ella le da miedo que los retos que esta por llevar no tenga una buena acogida por lo que podría dificultar el trabajo que estaría realizando.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.

A continuación se presenta el diagnóstico de la entrevista a la secretaria de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta, y se explicara a fondo el porqué de cada uno de los puntos que se presentaron.

¿Toma usted la iniciativa para la solución de problemas cuando se presenta retos laborales?

En ocasiones la secretaria busca la solución al momento de ver que se presenta un reto laboral, pero en momentos que el reto se está pasando de la mano prefiere ver el punto de vista del gerente.

Muchas de las veces la secretaria toma la iniciativa al momento de solucionar los retos que se presenta en su mundo laboral, en algunas ocasiones por miedo a fallar ella prefiere buscar la solución con el gerente o los demás compañeros.

¿Cómo secretaria usted cuenta con dominio de líder hacia las demás compañeros?

Sí, pero no todo el tiempo por lo que muchas veces los compañero de trabajo no estarían de acuerdo con mi punto de vista en el trabajo que estemos por realizar.

Por lo general la secretaria si cuenta con un dominio de líder al momento de demostrarlo hacia los demás compañeros, dando a notar que ella puede enfrentarse a los desafíos que en muchas ocasiones se va presentando en el mundo laboral, pero muchas veces prefiere estar al margen al momento del

trabajo por miedo a que los demás no estén de acuerdo de la manera que ella este liderando hacia los demás compañeros.

¿Cree usted que en la empresa existe liderazgo? ¿Porque?

Sí, en algunos compañeros se puede identificar el liderazgo, demostrando que son buenos líderes y enseñándoles a los demás de qué manera lo pueden hacer.

Algunos de los trabajadores si demuestran el liderazgo al momento de laboral en equipo tomando la iniciativa para poder llegar al objetivo que desean, siempre y cuando teniendo en cuenta las opiniones de las demás personas.

¿En el trabajo en equipo, toma usted iniciativa para lograr los objetivos?

En ocasiones tomo la iniciativa pero mucha de las veces prefiero que el gerente u otra persona tome la iniciativa ya que muchas de las veces podría existir un miedo al enfrentarme con los demás.

Muchas de las ocasiones la secretaria da el primer paso para lograr los objetivos que se desea obtener en su ambiente laboral, teniendo el apoyo de los demás compañeros, pero en ocasiones teniendo el miedo de equivocarse prefiere estar al margen de poder lograr los objetivos que desean llegar a lograr.

¿Cree usted que una secretaria debe tener autoridad de líder?

Sí, porque hay momento que la secretaria debe estar a cargo de un grupo de trabajo y ella debe tener esa autoridad de líder.

La secretaria si debe tener autoridad de líder teniendo muy en cuenta los valores y capacidades que ella debe demostrar en su ambiente de trabajo frente a los compañeros y hacia las demás personas, por lo que ella debe ser un gran ejemplo y siempre teniendo en cuenta que debe ganarse el respeto de los demás compañeros.

¿Conoce usted los tipos de líderes que existen?

No tiene un clara idea de los tipos de líderes que existen, y de los pocos que ella conoce lo pone en dominio, para que el trabajo que ella está realizando tenga una gran acogida.

La secretaria no tiene un gran conocimiento de todos los tipos de líderes que existen, por lo que en el momento de trabajar con sus compañeros pueda que tenga dificultad para poder conllevase con las demás personas a la hora de trabajar.

¿Si la respuesta es SI, de qué tipo de líder existe en la empresa?

La secretaria de la empresa RV Ingeniería solo conoce cuatro tipos de líder:

- Líder Emprendedor.
- Líder Participativo:
- Líder Carismático.

¿En su rol de secretaria cuenta usted con el dominio de líder hacia los demás compañeros?

De vez en cuando pero no lo toma como dominio sino como compañerismo.

La secretaria no debe tener un papel de dominio el cargo que ella tiene en la empresa sino como compañerismo con un gran ánimo siempre poniendo de su

parte, para que todos los roles que esté a punto de efectuarse sea de una gran manera junto a todos sus compañeros.

DISEÑO DE LA PROPUESTA.

Tema

Sistema de actualización de conocimientos que contribuya a mejorar el liderazgo en el perfil profesional de secretariado de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta.

Introducción

La capacitación tiene como fin fortalecer las habilidades, de la secretaria de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta, para que adquiera conocimiento del liderazgo y perfil profesional y pueda trabajar en equipo y no tener problema por falta de conocimiento y buena práctica, la buena secretaria viene de la enseñanza de la capacitación y la buena acogida que ella le dará al proyecto que esta por realizarse.

Estas capacitaciones motivaran a la secretaria, realizando un gran papel fundamental para que la comunicación y las actividades que vayan a realizar se cumplan de una buena manera, y el compromiso que ellos deseen sembrar no se desvanezca, pero teniendo en cuenta la capacitación y el entrenamiento, a su vez las actividades que se desarrollaran dentro de la empresa RV Ingeniería.

Objetivos:

Objetivo General.

Lograr la formación y adaptación del personal de secretariado para el ejercicio de diferentes actividades secretariales.

Objetivos Específicos

- Promover un buen ambiente de trabajo entre los compañeros.
- Lograr que los empleadores puedan trabajar en equipo y que entre ellos mismo tengan una buena comunicación.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad y compromiso hacia el trabajo.

Metodología de trabajo y desarrollo de la propuesta

El presente trabajo de investigación se realizó sobre los siguientes diseños:

1. Formulación y planteamiento del problema
2. Revisión bibliográfica y documental.
3. Redacción de objetivo general y específico
4. Capacitación y selección de la fuente de investigación.

Sistema de actualización de conocimientos que contribuya a mejorar el liderazgo en el perfil profesional de secretariado de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta.

Lugar: Salón de reuniones.

Nº	<u>Objetivo</u>	<u>Actividades</u>	<u>Recursos</u>	<u>Plazo</u>	<u>Hora</u>
1º	Dar a conocer el significado del liderazgo y el perfil profesional.	Charla sobre liderazgo y el perfil profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaria de la empresa. - Copia del material para la capacitación. 	Dos veces en la semana.	08h00 hasta 09:30
2º	Que la secretaria demuestre el liderazgo cuando se trabaja en equipo.	Trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaria de la empresa. - Hojas, lapiceros. - Copia del material para la capacitación. 	Una vez a la semana.	08h00 Hasta 10h00
3º	Manejar la habilidad de trabajo en equipo para la secretaria de la empresa.	Enseñarle cómo dar apoyo mutuo en el liderazgo y el perfil profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaria de la empresa. - Copia del material para la capacitación. - Material para trabajo en equipo. 	Dos veces en la semana.	08h00 Hasta 09.30
4º	Aumentar el conocimiento sobre el liderazgo y el perfil profesional que deben tener en su ambiente laboral.	Capacitar a la secretaria con temas actualizados.	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaria de la empresa. - Copia del material para la capacitación. 	Dos veces en la semana.	08h0 Hasta 10h00
5º	Ver que la capacitación si tenga un buena acogida.	Tomar una prueba con los temas que se le han capacitado.	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaria de la empresa. - Material para la prueba. 	Un día en la semana.	09h00 Hasta 10h30

CONCLUSIÓN

Una vez realizada la presente investigación y de acuerdo a la información obtenida en la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta, se concluyó que la influencia de liderazgo que tiene la empresa no es del 100% debido a que algunas personas no tienen conocimiento de qué se trata el liderazgo secretarial, y consideran que el liderazgo que ejerce la secretaria en el ambiente laboral contribuye a fortalecer en el trabajo administrativo, algunas de las personas encuestadas no tiene la plena disposición para coordinar el trabajo en equipo no por no saber del tema sino por miedo a que el grupo de trabajo no le tomen importancia a las ideas que ellos lleven a cabo.

Muchas de las personas piensan que no es necesaria la experiencia para llegar a ser grandes líderes, con el pasar del tiempo se va aprendiendo y tomando en cuenta cuales han sido los errores que se han cometido para así mejorar su manera de trabajar.

El liderazgo constituye un esfuerzo práctico para dirigir empresas, por lo que necesita para cumplir su contenido, que muchas personas operen diferentes niveles de responsabilidad, no hace falta convertirse en genio para convertirse en un buen líder o tener un gran perfil profesional sino más bien persistencia, trabajo duro, inteligencia, capacidad al trabajo y mucha tolerancia y buena voluntad, se piensa de forma casi inmediata en una compañía, pero las empresas existen en la vida diaria a pesar de no verlas, siempre manteniendo un fin comercial, generalmente mantienen un fin común, situación que se remonta hace mucho tiempo.

RECOMENDACIONES.

- Que la empresa promueva de vez en cuando talleres de liderazgo para la secretaria, para que tenga la capacidad de llevar un grupo como líder, y pueda conocer más del mundo del liderazgo.
- El líder principal de la empresa debe estar en un ambiente laboral fundamentalmente profesional de constante innovación, siéndole creativo para que pueda triunfar en el mundo empresarial.
- Promover actividades hacia la secretaria para que pueda desenvolverse el liderazgo y el perfil profesional que tiene que ejercer en la empresa y hacia los demás compañeros.
- El jefe debe estar capacitándose constantemente, para que él pueda actualizarse en el mundo del liderazgo empresarial, para que junto a los trabajadores se pueda laborar.

BIBLIOGRAFÍA:

- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). Administración y control de calidad. México, D.F. Cengage Learning.
- Aamodt, M. (2010). Psicología industrial/organizacional un enfoque aplicado. México D.F. Cengage Learning.
- Aguilar, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. México D.F. Limusa, S.A.
- Lussier, R. y Achua, C. (2011). Liderazgo. México, D.F. Cengage Learning.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México, D.F. McGraw Hill.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México. Pearson.
- Day Christopher, (2005). Formar docentes, cómo, cuándo y en qué condiciones. Madrid-España: Ediciones Narcea S.A.
- Huerta, J. y Rodríguez, G. (2005). Desarrollo de habilidades directivas. México: Pearson Prentice Hall.
- Ruiz Mateos, (2010)
- Manuel Saravia y la coach, (2011).
- LONDOÑO, M. (2008). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo. FC Editorial
- RORBAK, S. (2012). The Elite Secretary: The Definitive Guide to a Successful Career .Universe.
- Hellriegel, D. (2004). Comportamiento organizacional (10ª. ed.). México: Thompson.

- Barroso F. (2007). Trabajo en equipo, liderazgo y cambio organizacional. México: Universidad Anáhuac del Sur.
- Álvarez, M. (2010). El liderazgo y la construcción del modelo de dirección y gestión transformacional. Bogotá: Fundación Universitaria Luis Amigo.
- Wiley. (1998). El plantean el “antiguo y el nuevo mundo” del Liderazgo.
- Taquechel, B. y García Díaz. (2018) “Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria”. Edit.
- Jackeline Becerra. (2011). Perfil de la secretaria.
- Lozano Sayago, (2013). Manejo de agenda.
- Frieda Holler, (2011). “El desempeño y rol de la secretaria y secretario”. Edicion 2011.

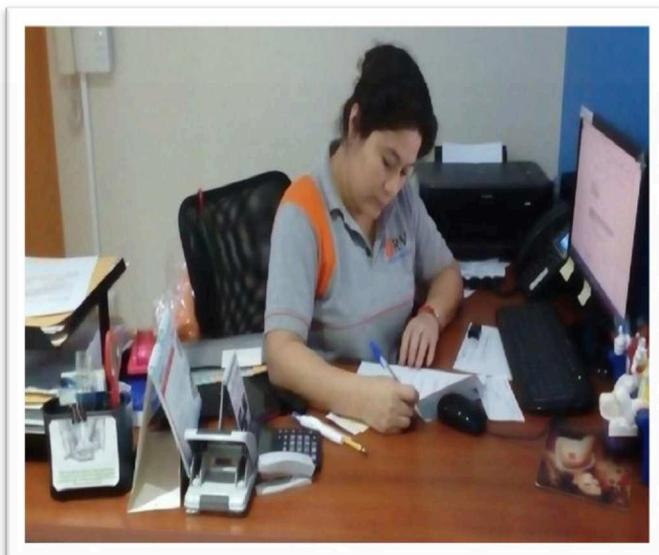
Webgrafia:

- <https://www.google.com.ec/search?q=encuesta+sobre+el+liderazgo&tbo=isch&tbo=u&source=univ&sa=x&ved=0ahukewigyelv2czyahvi21mkheewdfsqsaqila&biw=648&bih=643>.
- <https://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/52643/como-ser-un-buen-lider/>.
- <http://www.foromarketing.com/las-caracteristicas-de-un-buen-lider/>.
- [file:///c:/users/dell/downloads/dialnet-liderazgoatravesdelahistoria-4808064%20\(8\).pdf](file:///c:/users/dell/downloads/dialnet-liderazgoatravesdelahistoria-4808064%20(8).pdf).
- <http://www.ces.gob.ec/doc/reglamentos.expedidosces/codificacin%20del%20reqlament%20rgimen%acadmino.pdf>.

ANEXOS



Ejecución de las respectivas encuestas a los trabajadores de la empresa RV Ingeniería.



Ejecución de las respectivas entrevista a la secretaria de la empresa RV Ingeniería.



Proceso de titulación con las respectivas horas de tutorías tanto presencial como virtualmente a cargo de la Lcda. Karina Saltos.

Entrevista

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
Facultad Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Tema: “El liderazgo en el perfil profesional de secretariado de la empresa RV Ingeniera de la ciudad de Manta año 2017”

¿Toma usted la iniciativa para la solución de problemas cuando se presenta retos laborales?

¿Cómo secretaria usted cuenta con dominio de líder hacia las demás compañeros?

¿Cree usted que en la empresa existe liderazgo?

¿Porque? _____

¿En el trabajo en equipo, toma usted iniciativa para lograr los objetivos?

¿Cree usted que una secretaria debe tener autoridad de líder?

¿Conoce usted los tipos de líderes que existen?

¿Si la respuesta es SI, de qué tipo de líder existe en la empresa?

¿En su rol de secretaria cuenta usted con el dominio de líder hacia los demás compañeros?

Encuesta

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI Facultad Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Tema: “El liderazgo en el perfil profesional de secretariado de la empresa RV Ingeniera de la ciudad de Manta año 2017”

- 1. ¿Considera usted que la secretaria de la empresa tiene dominio de líder hacia los demás compañeros?**

....Siempre

....A veces

.... Nunca

- 2. ¿Considera usted que el liderazgo que ejerce la secretaria en el ámbito laboral contribuye a fortalecer el trabajo administrativo?**

....Siempre

....A veces

.... Nunca

- 3. ¿Cree usted que la secretaria de la empresa tiene predisposición para coordinar el trabajo en equipo?**

....Siempre

....A veces

.... Nunca

- 4. *¿En el trabajo en equipo, la secretaria toma la iniciativa para lograr los objetivos?***

....Siempre

....A veces

.... Nunca

- 5. *¿Considera usted que la secretaria toma la iniciativa para la solución de problemas cuando se presentan retos laborales?***

....Siempre

....A veces

.... Nunca