

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

TEMA:

**EL LIDERAZGO DE LAS SECRETARIAS DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ EN LA IMAGEN
INSTITUCIONAL, 2016**

AUTORAS:

S.E. ERIKA JUDIHT REZABALA VILLAMAR

S.E. KARLA TATIANA RODRÍGUEZ VERA

TUTORA:

MG. INGER MAITTA ROSADO

2016

DEDICATORIA

Principalmente quiero dedicar este trabajo a Dios, por haberme regalado el don de la vida, por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de mucho aprendizaje, experiencia, felicidad y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres que me han brindado su apoyo incondicional.

A mis hijos que son el pilar fundamental dándome las fuerzas para no dejarme decaer ante las adversidades de la vida.

A mi novio por estar siempre a mi lado apoyándome para que yo pueda continuar con mis metas y poder realizarme profesionalmente.

Erika Judith

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios que supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban.

A mis Padres por su apoyo, consejo, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, principios, empeño para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos que son mi guía desde la infancia y me han apoyado.

A mi esposo e hija por darme el tiempo y apoyo para continuar con mi camino y poder realizarme profesionalmente.

Karla Tatiana

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a todos los y las docentes de la Escuela de Secretariado Ejecutivo, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, por sus valiosos conocimientos impartidos en la formación académica, lo que nos sirvió para culminar con éxito la carrera profesional.

De manera especial, profundo agradecimiento a la Mg. Inger Maitta Rosado, por brindar su apoyo e incondicional orientación, tiempo y paciencia en el desarrollo de este trabajo de titulación.

Nuestros agradecimientos a los a las autoridades, directivos, secretarias y usuarios de la Universidad Técnica de Manabí, quienes brindaron oportuna información para la investigación, por ello el éxito logrado.

Las Autoras

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

En calidad de tutora del Trabajo de Titulación, bajo la modalidad de Investigación para tener el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo, de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, Escuela de Secretariado Ejecutivo.

CERTIFICO QUE: He dirigido y revisado el Informe del trabajo de Titulación presentado por las Secretarias Ejecutivas: **ERIKA JUDITH REZABALA VILLAMAR y KARLA TATIANA RODRÍGUEZ VERA**, con el tema: **EL LIDERAZGO DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, 2016**, mismo que cumplió con un cronograma de trabajo ajustado al esquema de la modalidad, siendo aprobado en su totalidad, lo certifico.

Mg. Inger Maitta Rosado

TUTORA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA: EL LIDERAZGO DE LAS SECRETARIAS DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ EN LA IMAGEN
INSTITUCIONAL, 2016.**

TESIS DE GRADO

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y
legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la
obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

APROBADA

.....
PROFESOR TUTOR DE TESIS

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARATORIA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones del presente trabajo pertenece exclusivamente a sus autoras.

Las Autoras

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Págs.
CAPÍTULO I	1
I. INTRODUCCIÓN/PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. ANTECEDENTES	5
1.3. JUSTIFICACIÓN	7
1.4. OBJETIVOS	8
1.4.1. GENERAL	8
1.4.2. ESPECÍFICOS	8
CAPÍTULO II	9
2.1. MARCO TEÓRICO	
2.1.1. LIDERAZGO DE LAS SECRETARIAS	9
2.1.1.1. GENERALIDADES	9
2.1.1.2. PRINCIPIOS DEL LIDERAZGO	10
2.1.1.3. BASES EPISTEMOLÓGICAS DEL LIDERAZGO	12
2.1.1.4. CUALIDADES BÁSICAS Y ESPECÍFICAS DEL LIDERAZGO	15
2.1.1.5. CARÁCTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO EN LAS SECRE - TARIAS	18
2.1.1.6. IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO EN LAS FUNCIONES SECRETARIALES	21
2.1.1.7. EL LIDERAZGO Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA	23
2.1.1.8. EL LIDERAZGO MODERNO Y LA SECRETARIA ACTUAL	24
2.2. IMAGEN INSTITUCIONAL	26
2.2.1. INTRODUCCIÓN	26
2.2.2. IMPORTANCIA	27
2.2.3. ELEMENTOS QUE CONTRIBUYEN A LA IMAGEN INSTITUCIONAL	29
2.2.4. APORTE DE LA SECRETARIA A LA IMAGEN INSTI - TUCIONAL	31
2.2.5. IMAGEN Y LOGROS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABI	32
CAPÍTULO III	36
3.1. METODOLOGÍA	36
3.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	36
3.1.2. VARIABLE INDEPENDIENTE	36
3.1.3. VARIABLE DEPENDIENTE	36
3.2. TIPO DE ESTUDIO	37
3.3. MÉTODOS	37
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
	VII

	PÁGS.
3.4.1. TÉCNICAS	37
3.4.2. INSTRUMENTOS	38
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.5.1. POBLACIÓN	38
3.6. RECURSOS	38
3.6.1. HUMANOS	38
3.6.2. MATERIALES	39
 CAPÍTULO IV 	
4.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
4.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA INFORMACIÓN	40
4.1.2. EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	71
4.2. ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS	74
 CAPÍTULO V 	
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1. CONCLUSIONES	76
5.2. RECOMENDACIONES	77
VI PRESUPUESTO	83
VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	84
VIII. BIBLIOGRAFÍA	85

ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

		Págs.
CUADRO Y GRÁFICO	1	41
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	1	41
CUADRO Y GRÁFICO	2	42
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	2	43
CUADRO Y GRÁFICO	3	44
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	3	45
CUADRO Y GRÁFICO	4	46
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	4	46
CUADRO Y GRÁFICO	5	47
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	5	47
CUADRO Y GRÁFICO	6	48
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	6	48
CUADRO Y GRÁFICO	7	49
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	7	50
CUADRO Y GRÁFICO	8	51
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	8	52
ENCUESTAS APLICADA A LAS AUTORIDADES Y JEFES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ		
		53
CUADRO Y GRÁFICO	1	53
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	1	53
CUADRO Y GRÁFICO	2	54
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	2	54
CUADRO Y GRÁFICO	3	55
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	3	55
CUADRO Y GRÁFICO	4	56
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	4	57
CUADRO Y GRÁFICO	5	58
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	5	58
CUADRO Y GRÁFICO	6	59

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	59
CUADRO Y GRÁFICO	7	60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	61
CUADRO Y GRÁFICO	8	62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8	63
ENCUESTAS APLICADA A LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ		64
CUADRO Y GRÁFICO	1	64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	64
CUADRO Y GRÁFICO	2	65
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	66
CUADRO Y GRÁFICO	3	67
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	67
CUADRO Y GRÁFICO	4	68
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	68
CUADRO Y GRÁFICO	5	69
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	70

RESUMEN

El liderazgo es el conjunto de capacidades que todo individuo posee y utiliza para influenciar en la forma de ser de las personas o en un conjunto de determinado de ellos, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos; este tiene influencia interpersonal, a través del proceso de comunicación.

Dentro de este contexto, un buen líder enseña, orienta, capacita y apoya a quien tiene ganas de crecer, por tanto, el liderazgo secretarial representa la habilidad para convocar y realizar cambios, se constituye en el arte de no retroceder ante algo que repentinamente sucede; significa considerar nuevos acercamientos, estar pendiente de los resultados, tener buena disposición para perfeccionar las cosas conforme pasa el tiempo.

El liderazgo secretarial, se constituye en un compromiso para impulsar la eficiencia en las demás personas, porque los líderes ayudan a otros a trabajar con nuevos sistemas y procesos, aprovechando las experiencias y la lucidez de otros de una manera constructiva para el beneficio e imagen institucional.

El motivo que influyó a realizar este trabajo, se basó específicamente en conocer de qué manera el liderazgo de la Secretaria que labora en la Universidad Técnica de Manabí, influye en la imagen institucional, estudio que permitió identificar los factores que intervienen en la imagen institucional, porque en todas las instituciones el objetivo principal es el mismo, procurar no solo el bienestar de quienes la integran, sino también el desarrollo de la misma y el prestigio e imagen institucional.

Para lograr el éxito del trabajo fue necesario utilizar la metodología de investigación - acción, que permitió esclarecer y establecer la veracidad de la misma, empleándose los métodos: investigativo, bibliográfico, analítico y estadístico.

Palabras Claves: Liderazgo secretarial, Imagen, Prestigio, Desarrollo, Logro de objetivos, Compromiso, Habilidad.

SUMMARY

Leadership is the set of capacities that every individual possesses and uses to influence the way of being of the people or in a set of determined ones, making this team work with enthusiasm in the achievement of goals and objectives; This has interpersonal influence, through the process of communication.

In this context, a good leader teaches, guides, trains and supports those who are eager to grow, therefore, the secretarial leadership represents the ability to call and make changes, is the art of not regressing to something that suddenly happens ; Means to consider new approaches, be aware of the results, have a willingness to perfect things as time passes.

The secretarial leadership is a commitment to promote efficiency in other people, because leaders help others to work with new systems and processes, drawing on the experiences and lucidity of others in a constructive way for the benefit and institutional image .

The motive that influenced this work, was based specifically on how the leadership of the Secretariat that works at the Technical University of Manabi, influences the institutional image, a study that allowed identifying

the factors that intervene in the institutional image, Because in all the institutions the main objective is the same, to procure not only the welfare of those who integrate it, but also the development of the same and the prestige and institutional image.

To achieve the success of the work it was necessary to use the methodology of research - action, which allowed to clarify and establish the veracity of the same, using the methods: investigative, bibliographic, analytical and statistical.

Key words: Secretarial leadership, Image, Prestige, Development, Achievement of objectives, Commitment, Ability.

Capítulo I

I. Introducción/Planteamiento del Problema

Hax (2011) expresa que a nivel mundial al liderazgo se lo define como "el conjunto de capacidades que todo individuo posee y utiliza para influenciar en la forma de ser de las personas o en un grupo de determinado de ellos, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos" afirma además este autor que el líder debe poseer la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar al grupo o equipo.

Es decir, que el liderazgo está íntimamente relacionado con la preparación y conocimientos que posee la persona, considerada una de las armas fundamentales e importantes dentro de las funciones y desempeño profesional de las Secretarias, haciéndose evidente en el entorno donde ella se desenvuelve, teniendo notable influencia en las actividades que realiza, sean éstas afines a su labor secretarial y de manera directa con su desempeño que está orientado al logro de los objetivos de la institución y la imagen de la misma.

En nuestro País, la definición no varía, así lo sostiene De Souza (2010), quien afirma que "el liderazgo se basa en ser capaz de liderar un equipo, compañeros de trabajo o empleados", el logro de aquello, se cumplirá si la profesional en secretariado lleva a cabo sus actividades

cotidianas poniendo énfasis en las cualidades básicas de un líder como: ser visionaria, creativa, brillante, persona que defiende sus convicciones, entusiasta, comunicadora, exigente y comprensiva, las mismas que aplicará y ejercerá para generar cambios que conduzcan a mejorar algunos aspectos de la institución, entre ellos el desarrollo e imagen institucional.

Dentro de este contexto, hoy en día en la Universidad Técnica de Manabí, la escasez de las más elementales características del buen liderazgo y la falta de aplicabilidad de este en el ejercicio profesional de las Secretaria son los motivos que indujeron a realizar la presente investigación, porque se considera importante el liderazgo secretarial para alcanzar los objetivos institucionales y con ello el lograr la imagen institucional del Alma Máter.

Por ello, el liderazgo en las funciones que ejercen las Secretarias tiene trascendental valor, porque pone de manifiesto las actualizaciones y perfeccionamientos de conocimientos que la comprometen a ser competitiva, emprendedora, con habilidad para comunicar, visión proyectiva, eficaz y eficiente dentro del proceso administrativo de la institución y fuera de ella, depende de la profesional crear un comportamiento organizacional favorable para la institución que le permite vender y presentar la imagen personal e institucional de forma positiva.

La presente investigación se realizó en la Universidad Técnica de Manabí, centro de educación Superior que brinda servicio de educación a miles de jóvenes, cuyo objetivo principal es "Formar profesionales con calidad humana, altamente calificados, con sentido crítico, capaces de adaptarse a las nuevas tendencias a las demás circunstancias cambiantes del medio interno y externo, liderando procesos de cambio". (www.utm.edu.ec), donde es importante el trabajo que ejerce la secretaria, lo que hace indispensable que la ejecutiva cumple sus funciones en pro del bienestar del usuario y de la imagen institucional, lo que permite destacar su importancia.

En base a lo expresado se planteó la siguiente interrogante: **¿De qué manera el liderazgo de la Secretaria que labora en la Universidad Técnica de Manabí, influye en la imagen institucional?**

El propósito del trabajo de titulación fue realizar un estudio sobre el liderazgo de la Secretaria en la Universidad Técnica de Manabí y su influencia en la imagen institucional, por lo que fue necesario ajustarse al esquema establecido, mismo que constó de los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, se hace una introducción, junto al análisis crítico en base a diversos discernimientos de profesionales, estableciendo la formulación del problema con su respectiva pregunta de investigación;

se explica los antecedentes del tema, y finalmente se hace una redacción sobre los motivos y objetivos de la investigación.

El segundo capítulo, destaca la revisión de la literatura y desarrollo del Marco Teórico, haciendo referencia a las variables que forman el tema: el liderazgo de la Secretaria en la Universidad Técnica de Manabí y su influencia en la imagen institucional, teoría que ha sido fortalecida con subtemas en relación a las mismas, información que se basa en la fundamentación filosófica que incluye categorías fundamentales y las respectivas variables que se investigan en este trabajo.

El tercer capítulo está basado en la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación, el universo de la investigación, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, así como el recurso humano y material manejados.

En el cuarto capítulo se realiza un análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a los involucrados, los que se plasman en cuadros y gráficos respectivos. Asimismo, se realiza la exposición y descripción de los resultados de acuerdo a los objetivos específicos. Este capítulo enuncia el alcance de los objetivos y los resultados esperados y finalmente en el capítulo quinto se mencionan las conclusiones y recomendaciones del presente

informe, parte medular de todo trabajo de investigación.

1.2. Antecedentes

Hernández, (2010p. 43), en su libro Liderazgo profesional: técnicas, teorías y tendencias, afirma que "a través de la evolución humana, se han exaltado las acciones realizadas por dirigentes de gobiernos, empresas, equipos deportivos o grupos de personas de cualquier índole, quienes son reconocidos como líderes", es decir, son personas que trabajan con un grupo e influyen en él para lograr un propósito que todos juntos pretenden alcanzar, son capaces de inspirar y guiar y además son reconocidos como modelo para todos.

El autor sostiene (p.48), que "desde siempre el liderazgo es el motor que genera actitudes positivas en las demás personas", a lo que se le suma la participación, creatividad, personalidad, fuerza interior, autocontrol, responsabilidad, perseverancia, autoconfianza, constituyéndose en un punto de apoyo invaluable para las actividades secretariales.

En la actualidad, el liderazgo es una fuente de diversos estudios, así se lo afirma en Recuperado de innata.www.slideshare.net/moniurigen/liderazgo-de-impacto-murigen, donde se expresa que este ha ido evolucionando para responder a los cambios del entorno empresarial de un mundo globalizado, ya que al ir evolucionando el esquema de las instituciones u organizaciones, también varía el tipo de liderazgo.

Por ello, Mandino (2010, p. 38), sostiene que "El liderazgo y la imagen institucional van de la mano"; porque el término de imagen institucional es lo que se llama en el mundo del trabajo como el perfil del trabajador, en este caso es el perfil de la institución, que como entidades modulan en las personas, o con el término empresarial imagen corporativa. Es decir, que las acciones u omisión de cualquier institución contribuyen a la conformación de una buena o mala imagen institucional; generalmente, "una imagen institucional o corporativa se diseña para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, genera riqueza de marca y facilite así ofrecer sus servicios o ventas del producto". (p. 43).

Con los antecedentes mencionados, se puede establecer que hoy en día es indispensable e ineludible, que las instituciones o empresas posean una secretaria líder, que asuma su responsabilidad, que sepa actuar, planificar, organizar, elaborar estrategias, establecer controles y sobre todo ejercer un buen liderazgo dentro y fuera de la institución.

Las características de una secretaria líder es centrar sus esfuerzos en el círculo de influencia que será clave para liderar no solo al equipo de trabajo más inmediato, sino al grupo de empleados de la institución, poniendo énfasis en las cualidades, necesidades y habilidades que utilizan y que estén enfocadas a garantizar no solo el desarrollo de la Institución sino crear estrategias de imagen y comunicación que posicionen a la

empresa delante de sus competidores ya que en la manera en como proyecten a la institución determinará el éxito y la buena imagen que esta obtenga.

1.3. Justificación

La falta de liderazgo genera poco aporte a las funciones que realiza la secretaria en la Universidad Técnica de Manabí, limitando el desarrollo y con ello la imagen institucional, lo que pone de manifiesto la importancia del liderazgo de la secretaria de esta institución, ya que dentro este está implícito las actitudes positivas de la profesional, a lo que se le suma la participación, creatividad, personalidad, fuerza interior, autocontrol, responsabilidad, perseverancia, autoconfianza, constituyéndose en un punto de apoyo invaluable para las actividades secretariales, lo que hace innegable que esta profesional sea una líder innata que logre los objetivos establecidos por la institución y sea evidente la buena imagen de la institución.

Por lo mencionado, se precisó el desarrollo de la presente investigación, donde nació la necesidad determinar de qué manera el liderazgo de la secretaria que labora en la Universidad Técnica de Manabí y su influencia en el prestigio institucional, lo que permitió esclarecer las bases epistemológicas del liderazgo secretarial e identificar los factores que intervienen en el mismo, cuyos resultados fueron proporcionado por los involucrados en este estudio, logrando beneficiar no solo a las

secretarias a mejorar y fortalecer sus conocimientos, sino también a optimizar la imagen de la Institución. Se contó con el apoyo y la colaboración de las secretarias, autoridades y usuarios que conforman la Universidad Técnica de Manabí, ya que se parte del liderazgo de la persona al liderazgo de la empresa.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- ❖ Indagar el liderazgo de la Secretaria en la Universidad Técnica de Manabí y su influencia en la imagen institucional.

1.4.2. Específicos

- ❖ Analizar las bases epistemológicas del liderazgo de la Secretaria en el ámbito laboral en la Universidad Técnica de Manabí.
- ❖ Identificar los factores que intervienen en la imagen institucional.

Capítulo II

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Liderazgo de las Secretarias

2.1.1.1. Generalidades

Daft, (2010, p. 31) afirma que "una buena secretaria nace, no se hace", autores, como Yarce (2012, p. 44), argumenta que "por el contrario, estima que cualquier mujer perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel". Sin embargo, todos los directivos coinciden, en que la secretaria -en especial si es de dirección- constituye un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

En toda secretaria se ostenta y evidencia que es una persona brillante, comunicadora, exigente, que organiza todo el trabajo que se genera en la institución u oficina, creativa, su meta es la obtención de resultados positivos, entusiasta, con alta capacidad de mando, planifica su tiempo, gusta de trabajar en equipo gestionando y estableciendo que las relaciones interpersonales internas y externas sean excelentes, y posee don de liderazgo.

El liderazgo que dentro de las funciones secretariales se convierte en el "conjunto de capacidades que todo individuo posee y utiliza para influenciar en la forma de ser de las personas o en un conjunto de determinado de ellos, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo

en el logro de metas y objetivos; quien debe poseer la capacidad de tomar la decisión, tramitar, requerir, iniciar, incentivar, originar y valorar al grupo o equipo". Recuperado de www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-24.htm.

De allí nace la importancia del liderazgo en la secretaria, mismo que está explícito por las cualidades básicas y específicas que la profesional manifiesta, evidenciando que el liderazgo en las funciones que ejercen las funcionarias, tiene trascendental valor, porque pone de manifiesto las actualizaciones y perfeccionamientos de conocimientos que la comprometen a ser competitiva, emprendedora, con habilidad para comunicar, visión proyectiva, eficaz y eficiente dentro del proceso administrativo de la institución y fuera de ella.

2.1.1.2. Principios del Liderazgo

La clave del liderazgo secretarial muestra la necesidad de comenzar cada día con una idea clara, dirección y destino deseado, por ello para ser una secretaria exitosa, es preciso que la funcionaria tenga una visión clara y concisa de donde quiere llegar. Este hábito de empezar con un fin en mente, se basa en el principio de que las cosas se crean siempre por partida doble, primero se la crea mentalmente y luego una creación física.

Suele suceder que las personas se acostumbran a vivir los guiones que nos imponen las familias, los amigos, los compañeros, los guiones de años anteriores, de la educación y de nuestro condicionamiento.

Casares, (2012, p 27), afirma que el liderazgo es la "habilidad de inspirar a la seguridad y el apoyo entre hombres y mujeres de quienes depende la idoneidad, el buen desempeño de una empresa o un área, proceso que mueve al grupo o grupos de personas hacia alguna dirección a través de medio no coercitivos".

Por ello, Covey, (2011. p. 54), uno de los gurús de liderazgo que más éxito ha tenido en los últimos diez años, en su libro “Los siete Hábitos de la Gente Altamente Eficaz”, ha mencionado que un líder, especialmente, tiene que poner en práctica los siguientes principio para alcanzar el éxito:

1. **Visión:** Para ser un buen líder hay que tener visión, para mejorar dicha visión necesita muchas ideas creativas y gente que contribuya a desarrollarlas.
2. **Inspiración:** El líder debe ser el motor que genere la inercia para conseguir la visión. Si somos apasionados con lo que hacemos, esa sensación traspasa a nuestros futuros clientes.
3. **Estrategia:** Los líderes suelen ser personas directas y plantan cara a las situaciones , tanto a las oportunidades como a las amenazas.
4. **Táctica:** Los líderes siempre están pensando en los resultados, los sienten, los sueñan y por eso concentran todas sus energías en la táctica.
5. **Enfoque:** Enfoca su pensamiento, utiliza el repaso mental.

6. **Persuasión:** Los líderes pueden aportar a los demás su punto de vista siempre usando la lógica la creatividad, el raciocinio, su personalidad, su fuerza interior y la emoción, motiva a los demás a través de su persuasión, jamás por la intimidación. La clave de todo buen líder es hablar desde el corazón.
7. **Decisión:** Los buenos líderes toman decisiones rápidamente con datos incompletos. Roosevelt decía que "en todo momento lo que se puede hacer es tomar la decisión correcta, lo segundo mejor es equivocarse. Pero lo peor es no hacer nada. "
8. **Ética:** Los buenos líderes son directos y simples. Establecen las expectativas de forma clara y asignan responsables. Esto requiere ser directo y veraz lo que puede ser difícil pero se basa en un principio de liderazgo. Buenos líderes saben que es difícil de vencer la verdad.
9. **Abierto a Comentarios:** La proactividad es la base de un buen líder, buscan mejoras continuamente".

Se puede resumir que un buen líder utiliza su pensamiento y su corazón como base fundamental para brillar, porque el liderazgo es la fusión de la mente con el corazón en un acto desinteresado por el bienestar de otros, para ser efectivo en lograr la misión propuesta y hacer una diferencia.

2.1.1.3. Bases epistemológicas del liderazgo

Las teorías han destacado varios aspectos del liderazgo basándose en la experiencia y evidencias empíricas a veces contradictorias, las cuales han sido estudiadas en diferentes contextos y culturas.

Los fundamentos epistemológicos respecto del liderazgo se encuentran en la teoría de la actividad y de la cognición distribuida. Derivadas de estas teorías se observan dos grandes discusiones conceptuales: la de Spillane *et al.* (2011), quienes se han basado en gran medida en la cognición distribuida para generar un liderazgo distribuido, y la de Gronn (2012) quien ha utilizado la teoría de la actividad para orientar su trabajo. Ambos enfoques son importantes como indicadores de los tipos de investigación que se pueden realizar para fortalecer el rendimiento de las formas y actividades del liderazgo como una actividad.

Dado que la epistemología presenta el conocimiento como un producto de la interacción del hombre con su medio, que implica un proceso crítico mediante el cual se organiza el saber hasta llegar a sistematizarlo en el conocimiento científico. De acuerdo con esto, se debe concebir a la ciencia como algo realista, es decir, que se propone describir, explicar y predecir hechos reales en lugar de inventarlos. Crea teorías, métodos y dispositivos experimentales, pero no los hechos que se propone comprender (Bunge, 2010).

El conocimiento del riesgo amerita la incorporación de actitudes de emprendedor, que puede generar una paralización en la toma de decisiones cuando la misma está supeditada al desconocimiento. Los gerentes controlan el riesgo; los líderes lo asumen. La amenaza y el

miedo se convierten en variables que no pueden ser procesadas con rapidez e incluso generan demoras.

Las teorías indican que los gerentes están llamados a cambiar su pensamiento disyuntor, divisor y especializado, caracterizado por la simplificación y el análisis causa-efecto por un pensamiento complejo que dé respuestas a los cambios y que vea la realidad como un todo donde cualquier factor puede afectar el comportamiento y evolución de la organización.

De allí que el éxito de las organizaciones depende del líder, el cual debe contar con un conocimiento, experiencia y voluntad de llevar a buen puerto a la institución o empresa. El líder conduce a otros en un proceso, que permite alcanzar un determinado objetivo, meta o propósito, y crea un ambiente donde todos los miembros de la organización se sienten identificados con los lineamientos estratégicos.

Tanto las instituciones, empresas u organizaciones que requiere adaptarse al cambio y que solo tiene gerentes, asumen un mayor costo hacia la transición, los gerentes solo planifican cambios, y aseguran el mismo cuando implica pequeños movimientos o muy lentos. La figura del líder implica una serie de características entre las cuales figuran la capacidad de guiar a sus seguidores en búsqueda de la excelencia de la organización.

2.1.1.4. Cualidades básicas y específicas del liderazgo

En los inicios de la historia, el líder era concebido como un ser superior al resto de los miembros del grupo, con atributos especiales; un individuo que al demostrar su superioridad ante la comunidad se convertía en el líder, se consideraba que estos poderes o atributos especiales se transmitían biológicamente de padre a hijo o era un don de los dioses (Recuperado de new.aulafacil.com/curso-gratis-de-liderazgo,caracteristicas-basicas-del-lider); es decir, nacían con ellos. Sin embargo, aún se busca a través de la transmisión de conocimientos y habilidades crear líderes.

Y así, como se conceptualiza al padre como un ser perfecto e infalible, se reproduce esta fijación hacia nuestros líderes, considerándolos, más grandes, más inteligentes y más capaces que uno. Por ello, explican, es que individuos superiormente dotados serán vistos como líderes potenciales y colocados en una posición de liderazgo, donde, finalmente se cambiarían, incluso a pesar de ellos mismos en líderes.

De allí, que durante mucho tiempo se ha pretendido definir y medir las fisonomías y las destrezas de los dirigentes, sin embargo, no se ha logrado hasta ahora un consenso al respecto, más en la actualidad la propia definición de liderazgo enumera ya varias cualidades básicas

y específicas del liderazgo, según la información en línea de Recuperado de www.trabajo.com.mx/caracteristicas_de_un_lider.htm:

Fischman, (2012), expresa en sentido estricto se podrían considerar **cualidades básicas**, las que son necesarias para que exista un auténtico líder, el mismo que debe poseer todas estas cualidades básicas, lógicamente unas más que otras, pero todas ellas deben estar presentes, ya que la ausencia de alguna de ellas dificultaría ejercer un auténtico liderazgo, por ello, considera las siguientes:

"Visionario: el líder se caracteriza por su visión a largo plazo, por adelantarse a los acontecimientos, por anticipar los problemas y detectar oportunidades mucho antes que los demás. El líder no se contenta con lo que hay, es una persona inconformista, creativa, que le gusta ir por delante.

Persona de acción: el líder no sólo fija unos objetivos exigentes sino que lucha denodadamente por alcanzarlos, sin rendirse, con enorme persistencia, lo que en última instancia constituye la clave de su éxito. El líder no se contenta con soñar, el líder quiere resultados.

Brillante: el líder sobresale sobre el resto del equipo, por su inteligencia, espíritu combativo, claridad de sus planteamientos.

Coraje: el líder no se amilana ante las dificultades; las metas que propone son difíciles (aunque no imposibles), hay que salvar muchos obstáculos, hay que convencer a mucha gente, el líder no se desalienta, está tan convencido de la importancia de las mismas que luchará por ellas, superando aquellos obstáculos que vayan surgiendo.

Contagia entusiasmo: el líder consigue entusiasmar a su equipo; ellos perciben que las metas que persigue el líder son positivas tanto para la empresa como para los empleados. El futuro que ofrece el líder es tan sugerente que merece la pena luchar por ello.

Gran comunicador: otra cualidad que caracteriza al líder son sus dotes de buen comunicador, habilidad que le va a permitir "vender" su visión, dar a conocer sus planes de manera sugerente.

Gran negociador: el líder es muy hábil negociando. La lucha por sus objetivos le exige negociar continuamente, tanto dentro de la empresa, como con clientes, proveedores, entidades financieras, accionistas, etc. El líder demuestra una especial habilidad para ir avanzando en el largo camino hacia sus objetivos.

Capacidad de mando: el líder debe basar su liderazgo en el arte de la convicción, pero también tiene que ser capaz de utilizar su autoridad cuando sea necesario. No puede abusar del "orden y mando" ya que resulta imposible motivar a un equipo a base de autoritarismo, pero debe ser capaz de aplicar su autoridad sin temblarle el pulso en aquellas ocasiones que lo requieran.

Carismático: El carisma es una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal. El carisma permite ganarse al equipo, que se siente atraído por su líder".

Las **cualidades específicas** del líder que permiten fortalecer su rol, se consideran a las siguientes:

"Trabajador: el líder debe mostrar una gran dedicación al trabajo, debe predicar con el ejemplo, trabajar duro, que el grupo vea que está volcado con la empresa.

Perseverante: las metas que fija el líder son difíciles de alcanzar y tan sólo con un esfuerzo sostenido se pueden lograr.

Flexible: un auténtico líder no teme que por cambiar su punto de vista o por aceptar la opinión de un subordinado esté dando muestras de debilidad. Todo lo contrario, proyectaría una imagen de persona abierta, dialogante, flexible, pragmática, que contribuiría a aumentar su prestigio entre los colaboradores.

Autodominio: el líder es el referente del equipo, debe ser capaz de controlar sus emociones, especialmente en los momentos delicados; no puede mostrar su abatimiento

ante un suceso negativo. El líder tiene que ser una persona fuerte, capaz de mostrar serenidad e infundir tranquilidad en los momentos más difíciles.

Prudente: aunque el líder sea una persona que asume riesgos, no por ello deja de ser prudente.

Humano: el líder es una persona cercana, próxima, cálida, comprensible. Esta cualidad es básica lograr no sólo el respeto del equipo, sino también su aprecio.

Accesible: el líder tiene que ser una persona accesible para su equipo, tiene que estar disponible para cualquier empleado de la empresa que tenga algo que decirle.

Humilde: la humildad implica reconocer las propias limitaciones, saber escuchar y pedir consejos, reconocer los errores que uno comete y los aciertos de los demás. La humildad no es síntoma de debilidad, sino de persona realista, con los pies en la tierra. La humildad ayuda a ganar el respeto del equipo.

Culto: El líder debe preocuparse por desarrollarse personalmente, por alcanzar un elevado nivel cultural. El líder tendrá que tratar con numerosas personas, hablar en público, presidir reuniones, atender visitas, etc., y en todo momento debe saber moverse con soltura" (Fischman, 2012).

2.1.1.5. Características del liderazgo en las secretarías

En la actualidad la secretaria, requiere de algunas características y habilidades distintivas que debe reunir para no fracasar como líder de su empresa y que la harán sobresalir o diferenciar de las demás. Los estudios sobre el liderazgo señalan que los líderes tienden a ser más brillantes, tienen mejor criterio, interactúan más, trabajan bien bajo tensión, toman decisiones, tienden a tomar el mando o el control, y se sienten seguros de sí mismos.

El liderazgo se constituye en la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo, en el campo secretarial también se hace énfasis en la capacidad de persuasión e influencia que tiene sobre los demás, es decir, que pueda influir y motivar a los demás (seguidores), porque asigna un modo de liderar que toma en cuenta a las personas; comprendiendo, formando, respetando las opiniones y habilidades, se convierte en un estilo flexible y abierto en el que las secretarias tienen mucho que aportar.

Cáceres, (2012, p. 45), afirma que "El liderazgo es el motor que genera actitudes positivas en las demás personas, a lo que se le suma la participación, creatividad, proactividad, personalidad, fuerza interior, autocontrol, responsabilidad, perseverancia, autocontrol, autoconfianza", es decir que se constituye en un punto de apoyo invaluable para las actividades secretariales, lo que hace innegable que esta profesional sea una líder innata. Por ello considera importante las siguientes características en el liderazgo secretarial, necesarios para que exista un auténtico liderazgo:

"Proactiva: siendo la proactividad la base fundamental del buen liderazgo, la secretaria líder debe asumir su responsabilidad, saber actuar, planificar, organizar, elaborar estrategias, establecer controles y sobre todo ejercer un buen liderazgo dentro y fuera de la institución, ya que su características es centrar sus esfuerzos en el círculo de influencia que será clave para liderar no solo al equipo de trabajo.

Visionaria: la secretaria líder se caracteriza por su visión a largo plazo, por adelantarse a los acontecimientos, por anticipar los problemas y detectar oportunidades mucho antes que los demás.

Persona de acción: la secretaria no sólo fija unos objetivos exigentes sino que lucha denodadamente por alcanzarlos, sin rendirse, con enorme persistencia, lo que en última instancia constituye la clave de su éxito.

Brillante: la secretaria líder sobresale sobre el resto del equipo, por su inteligencia, espíritu combativo, claridad de sus planteamientos, entre otros.

Enfrenta problema: la secretaria no se amilana ante las dificultades; las metas que propone son difíciles (aunque no imposibles), salva obstáculos, defiende con determinación sus convicciones.

Contagia entusiasmo: consigue entusiasmar a su equipo; ellos perciben que las metas que persigue la secretaria líder son positivas para todos.

Comunicadora: otra cualidad que caracteriza a la secretaria líder son sus dotes de buen comunicador, habilidad que le va a permitir vender su visión, dar a conocer sus planes de manera sugerente.

Negociadora: la secretaria debe ser muy hábil negociando. La lucha por sus objetivos le exige negociar continuamente. El líder demuestra una especial habilidad para ir avanzando en el largo camino hacia sus objetivos.

Capacidad de mando: la secretaria debe basar su liderazgo en el arte de la convicción, pero también tiene que ser capaz de utilizar su autoridad cuando sea necesario. La secretaria es una persona comprensiva, no puede abusar del ordeno y mando.

Exigente: la lucha por unas metas difíciles requiere un nivel de excelencia en el trabajo que tan sólo se consigue con un alto nivel de exigencia". (Cáceres, 2012, p. 67).

En definitiva, la secretaria líder, actúa, confía, celebra, es creativa, delega, hace lo correcto, recluta a otros, mira el futuro, es innovadora,

inspira confianza, involucra a otros, se conoce a sí mismo, conoce a sus seguidores, mira metas a largo plazo, toma decisiones, planifica efectivamente, planifica pequeñas victorias, busca la experiencia, ofrece ejemplos, es proactiva contagia entusiasmo, presta atención a los detalles, mantiene su compostura, participa en trabajos de grupo, reconoce las aportaciones de sus seguidores, interactúa bien con los demás, experimenta.

2.1.1.6. Importancia del liderazgo en las funciones secretariales

Del liderazgo se ha hablado mucho, debido a su importancia en la historia de las organizaciones, ya sea social, política hasta incluso militares. Siempre ha sido un tema debatido entre grandes de los negocios, sin embargo, no importando si el líder en la organización nace o se hace, es indudable que gente líder es valorada en su empresa por ser impulsor y generador de valor agregado en ella. (Covey, 2010. p. 58).

Algunos especialistas ven al liderazgo como una actividad amplia y visionaria que trata de discernir la competencia y valores característicos de una organización. En ese sentido, se puede interpretar y analizar el liderazgo desde dos perspectivas: como cualidad personal del líder y como una función dentro de una organización, comunidad o sociedad.

Las organizaciones e instituciones dependen para crecer y perdurar del liderazgo de sus dirigentes y esto es válido para las que tienen fines de lucro y las que no. Ya que éstas dependen del líder. “Un buen líder debe reunir cuatro condiciones: compromiso con la misión, comunicación de la visión, confianza en sí mismo e integridad personal” (Gil, 2012. p. 65). Pero el líder no solamente debe cumplir con estas condiciones, también debe cumplir con ciertas virtudes que lo van a guiar en la buena toma de sus decisiones. Estas virtudes son la prudencia, templanza, justicia y la fortaleza.

La tarea del líder no es tan fácil, debe ser capaz de tener muy buena comunicación y una capacidad de integración, es hacer que los miembros de la organización liberen su energía para el logro de un objetivo común.

En resumen, el liderazgo es importante en las funciones secretariales, porque es vital para la supervivencia de cualquier institución, además, por ser la capacidad para guiar, dirigir, comunicarse con el resto de los compañeros, influyendo en sus emociones y convicciones, compartir ideas con el grupo para que permanezcan en el mismo; ejecutar acciones o actividades necesarias para el cumplimiento de uno o varios objetivos. Por eso es importante, que como líder debe lograr eficazmente que las metas que se esperan se alcancen.

2.1.1.7. El liderazgo y comunicación asertiva

El liderazgo es definido según el Diccionario de Ciencias de la Conducta como las "cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos", por tanto, el secreto del líder es la capacidad para comunicarse, y para ello su comunicación debe de ser asertiva, la que consiste en el comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos, considera además, como una habilidad personal y gerencial la cual se debe de aprender y aplicar todos los días.

El líder, debe de ser un comunicador impecable, que constantemente refuerce su faceta comunicadora, que estudie el lenguaje del grupo y sus peculiaridades, que domine el mensaje en todas sus facetas y que emplea la comunicación tanto ascendente como descendente no solo para hacer fluir las ideas dentro del grupo sino que además le sirva para consolidar su posición dentro del mismo.

Recuperado de lideramos.com/2009/03/liderazgo-y-comunicacion.html

Ser un líder asertivo, abre la puerta para poder cumplir nuestras metas y las metas de la empresa, de una manera clara, amena y con un equipo solidario y comprometido.

2.1.1.8. El liderazgo moderno y la secretaria actual

Actualmente, la secretaria actual ejerce una función muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad de sus directivos y de la institución donde labora; dado que tiene que contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las instituciones que se han propuesto ser exitosas, es decir cumplir con sus actividades administrativas desempeñándose adecuadamente en los nuevos escenarios que el mundo laboral exige.

Mora (2012. p 77), expresa que "hoy en día, los contextos económicos del presente demandan de una secretaria que no solo interprete los cambios y los efectos de las gestiones empresariales, sino que pueda generar nuevos cambios, que le garanticen competitividad y le den paso a nuevos modelos, estrategias y ventajas competitivas, para asegurar un buen desempeño efectivo que le permita a la institución lograr una imagen y prestigio en los mercados nacionales e internacionales".

Por ello, suena muy real cuando se menciona, que la secretaria es el brazo derecho de las autoridades y directivos institucionales, logrando sustituir en ciertos casos, incluso cuando este viaja. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia

iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe.

Expresa Mora (2012. p 79) que "El nuevo liderazgo se ocupa constantemente de orientar y mostrar a sus dirigidos la mejor forma de hacer las cosas, les ayuda en su capacitación, formación, dándole la posibilidad de generar cambios, nuevas aperturas que se derivan de nuevos retos, que demandan nuevas actitudes, creando y aumentando las competencias de las diferentes personas que integran los departamentos, unidades administrativas de la estructura organizacional del presente.

Según expertos, el liderazgo en las funciones administrativas de las secretarías debe estar caracterizado por la franqueza, confianza, capacitación, comprensión... elementos que forman parte de un estilo de pensamiento femenino, además, da ejemplo, es abierta, pone atención a los detalles, a las relaciones entre personas, y organiza su tiempo para desarrollar su vida más allá del trabajo, es quien realiza su trabajo y cumple sus funciones de manera metódica y sistemática, por lo que, el correcto desempeño de la gestión administrativa requiere de conocimientos básicos, más una sólida cultura general y unos conocimientos complementarios y específicamente adaptados a la labor que realiza.

2.2. Imagen institucional

2.2.1. Introducción

Para Capriotti (2012. p. 61), la imagen institucional o corporativa "es el conjunto de elementos que identifican y distinguen a una empresa, institución u organización, como las marcas, logotipos, impresos, colores, uniformes, entre otros". Es decir, que es la identidad corporativa de una empresa, que viene a ser es su carta de presentación, su cara frente a la sociedad; de esta identidad dependerá su imagen pública. En otras palabras, es la parte fundamental de la imagen de empresa y el elemento que la identifica son los colores institucionales, una adecuada selección de ellos realza el mensaje y cumple la función de diferenciarnos ante parecidos.

Siendo un área generalmente relegada a un segundo plano, la imagen corporativa o imagen institucional, es uno de sus más importantes elementos de ventas o de servicios que ofrezca cada una, dado que en el mercado tan competitivo y cambiante, este es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento. Así como las empresas deben adecuarse a los cambios con una velocidad y profundidad, jamás vista, de igual manera deberá adecuar su imagen, para transmitir dichos cambios.

La imagen corporativa es la manera por la cual trasmite, quién es, qué es, qué hace y como lo hace, la construcción de una imagen

institucional conlleva la responsabilidad, eficiencia y eficacia del trabajo que se realiza, la predisposición al mismo y la voluntad que se tengan al hacerlo.

2.2.2. Importancia

Definitivamente en el mundo laboral el punto básico de toda estrategia de mercadeo es la construcción de la marca o del prestigio, que va mucho más allá del diseño gráfico, porque se requiere de una serie de conocimientos para construir herramientas de lenguaje que ayuden a implantar esa imagen en la mente del consumidor o usuario.

"Una compañía no solo es lo que vende o lo que ofrece; también -y en gran medida- es lo que de ella se percibe. Una imagen sólida y representativa de su actividad y su filosofía de trabajo, constituyen un valor fundamental a la hora de posicionarse en el sector y de diferenciarse de la competencia". (Costa, 2011. p 43).

De lo mencionado nace la importancia de la imagen institucional o corporativa, porque este es el activo más valioso de las mismas. Los edificios, equipos, productos en bodega, incluso las marcas, tienen un valor ínfimo comparado con el de la imagen corporativa, que se ha forjado a lo largo de los años y cuyo valor monetario es incalculable.

En la actualidad, en el mundo laboral tan competitivo, resulta sumamente importante que las organizaciones, empresas e instituciones se preocupen de la percepción que los diferentes públicos tienen sobre las mismas, ya que estos se encuentran constituidos por todos aquellos individuos o instituciones que tienen algún contacto con la organización en cualquier momento específico de su desarrollo.

Definitivamente, expresa Pintado y Sánchez (2013. p. 56) que "la mejor imagen es aquella que comulga íntegramente con los valores y las creencias de la organización, es decir, es aquella que refleja fielmente las características de la filosofía y cultura organizacionales". Además afirma que es aquella que se apega fielmente a las características de la misión como empresa y logra empatar lo que hace con lo que se dice.

En otras palabras, la imagen debe emanar directamente de nuestra identidad, porque una institución o empresa con buena imagen es aquella en donde los mejores profesionales quieren trabajar, con quien los proveedores quieren tener tratos comerciales, donde los clientes quieren comprar sus productos, debido a que estas instituciones gozan de buena fama, sus valores son reconocidos y sus empleados mismos los reflejan.

2.2.3. Elementos que contribuyen a la imagen institucional

La imagen institucional o corporativa, es el conjunto de significados que una persona asocia a una organización, es decir, las ideas utilizadas para describir o recordar dicha organización, misma que va más allá que un simple logotipo o membrete, es más bien la expresión más concreta y visual de la identidad de una empresa, organismo o institución.

Esta imagen está determinada la identidad, que viene a ser la percepción que se tiene sobre ella misma, algo muy parecido al sentido que una persona tiene de su propia identidad, es algo único, lo que incluye el historial de la organización, sus creencias y filosofía, el tipo de tecnología que utiliza, sus propietarios, la gente que en ella trabaja, la personalidad de sus dirigentes, sus valores éticos y culturales y sus estrategias.

Navarro (2011, p. 35), respecto a los elementos que contribuyen a la imagen institucional, considera los siguientes los más destacados:

- 1) **"El nombre de la institución:** Del nombre depende la primera impresión que los clientes se llevan de la misma. Por ello, la importancia de escogerlo correctamente. Se recomienda que el nombre tenga relación con la esencia de su negocio, pero también que sea breve, fácil de recordar y lo suficientemente creativo como para distinguirse de la competencia.
- 2) **El logo:** Puede ser compuesto de palabras, imágenes y de la combinación tipografía e imagen. Debe ser comprensible

por el público y atractivo para los potenciales clientes. Por ello, en el momento del diseño, deberá considerar tanto a su clientela como a la competencia, y el mensaje o idea que desea transmitir.

- 3) **El eslogan:** Para que tenga efecto, es necesario que sea una promesa sobre los beneficios del producto o servicio que la institución o empresa ofrece y que los diferencia de la competencia. Debe una impresión de prestigio y credibilidad a su negocio. Es de gran efectividad que sea original.
- 4) **El sitio web:** Es fundamental contar con un dominio propio, que puede ser el nombre de su empresa o bien alguna palabra relacionada al negocio. El diseño debe ser amigable y fácil de manejar, para el cliente quien debe poder informarse fácilmente sobre la empresa, sus productos y como poder adquirirlos.
- 5) **Trípticos:** No solo se trata de los folletos y manuales del negocio, sino de las tarjetas de presentación, sobres y etiquetas, carpetas, facturas y hasta la vestimenta de los empleados.

Lo importante es que todos los elementos detallados sean parte del quehacer diario y de la cultura corporativa de la Institución o empresa, con el fin de generar reconocimiento e identificación no sólo por parte de sus clientes, sino también de sus propios trabajadores. Costa (2011), hace una agrupación de esas expresiones citando: imagen gráfica, imagen visual, imagen materia, imagen mental, imagen de empresa, imagen de marca, imagen corporativa, imagen global.

Es decir, que se convierte en una "una representación mental, concepto o idea que tiene un público acerca de la empresa, marca o producto".

2.2.4. Aporte de la secretaria a la imagen institucional

“La actitud de la Secretaria en relación con el trabajo que realiza, hace referencia principalmente a su disposición de ánimos y a la capacitación que ha adquirido, lo que evidencia que la Secretaria debe ostentar, al igual todo profesional, la personalidad adecuada al puesto que desempeña, porque este es el fiel reflejo de la imagen de la institución" (Londoño, 2013. p 54). Es decir que no todas las personas son capaces de desempeñar correctamente en un cargo, ni de lograr satisfacciones personales y profesionales.

La actitud positiva o negativa hacia el trabajo secretarial conducirá inexorablemente al éxito o al fracaso personal e institucional según el caso. Por ello es que uno de los aspectos más significativos que interviene en el clima laboral y que influye en el desempeño de las actividades secretariales es la forma de motivar a los empleados. Sin lugar a dudas, que la carencia de actitudes motivacionales de parte de las autoridades o líderes institucionales, tienen como consecuencia la inestabilidad y el bajo desempeño administrativo, que frustra todo progreso o avance de la empresa, y por el contrario denota y acelera una mala fama e imagen de la misma.

La labor que llevan a cabo las Secretarías, merece una dedicada atención, dado que ella ha evolucionado en muchos aspectos, que le han permitido con su trabajo perseverante y preciso una desmesurada contribución en beneficio de la institución donde pertenece. (Recuperado de www.articuloz.com/.../la-secretaria-ejecutiva-y-el-desempeño-en-la-empresa-408925.html). Por ello, en la actualidad se sitúa en un lugar de relevante importancia, y en una posición considerada y de privilegio debido al permanente contacto que mantiene con la élite y con el resto de las personas que laboran en la misma, por el importante aporte que proporciona a la institución, logrando de esta manera ubicarla en una posición de renombre y fama, ganando un prestigio y una imagen deseada.

2.2.5. Imagen y logros de la Universidad Técnica de Manabí

La Universidad Técnica de Manabí, (UTM), es una universidad pública, ubicada en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí. Fue fundada el 29 de octubre de 1952, en el gobierno presidencial del Dr. José María Velasco Ibarra. Sus tres funciones sustantivas son: La Investigación, la Academia y la Vinculación con la sociedad; donde interviene con calidad en todas las esferas y sectores tanto públicos como privados mediante el apoyo de estudiantes, docentes y autoridades.

La Universidad Técnica de Manabí posee plenas facultades para organizarse dentro de las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior, su Reglamento, otras leyes conexas, el Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica de Manabí y los reglamentos expedidos para estructurar la organización de la institución.

La imagen institucional de la Universidad Técnica de Manabí, ha tenido a través de las últimas décadas un proceso evolutivo revolucionario y de transcendencia. Su misión principal ha sido la de "Formar académicos, científicos y profesionales responsables, humanistas, éticos y solidarios, comprometidos con los objetivos del desarrollo nacional, que contribuyan a la solución de los problemas del país como universidad de docencia con investigación, capaces de generar y aplicar nuevos conocimientos, fomentando la promoción y difusión de los saberes y las culturas, previstos en la Constitución de la República del Ecuador".

Convertida en una de las mejores universidades del País, por su visión de "Ser institución universidad universitaria, líder y referente de la educación superior en el Ecuador, promoviendo la creación, desarrollo, transmisión y difusión de la ciencia, la técnica y la cultura, con reconocimiento social y proyección regional y mundial."(tomado de www.utm.edu.ec).

Todo un proceso basado en el trabajo conjunto de la comunidad universitaria, que le permitido ubicarse en el sitio actual que ostenta, como entre los mejores centros de Educación Superior. Actualmente la institución se encuentra acreditada dentro del Sistema de Educación Superior del Ecuador, ubicándose en la categoría B, de acuerdo a la Resolución del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), emitida el 09 de Mayo del 2016 en base a la solicitud de recategorización y respectivo proceso de evaluación, siendo este uno de los logros más importantes y significativos.

El gobierno de la Universidad Técnica de Manabí, emana de sus docentes, estudiantes, empleados y trabajadores, en las proporciones establecidas en la Ley de Educación Superior y es ejercido jerárquicamente con los siguientes organismos y autoridades establecido, trabajando mancomunadamente por el logro de los objetivos institucionales.

Los servicios a la comunidad:

- **"Biblioteca Universitaria:** Según el Ing. José Luis Molina (2013) es la más grande de la provincia de Manabí con más de 20.000 libros, con 1.800 m² y capacidad para 610 personas, tiene acceso gratuito a la web mediante internet abierto y es visitada principalmente por estudiantes y público en general. Además provee acceso a bibliotecas vituales científicas (EBSC, E-libro, OvidSP, EBL, etc.) en convenio con la UTM.

- **Instituto de Investigación:** Posee un órgano asesor denominado Consejo Científico de Investigación, que se encarga de liderar y asesorar metodológicamente todos los procesos investigativos que se desarrollan en las Facultades y Carreras, en coordinación con el comité formado por los representantes de la universidad, además tiene vinculación con otras universidades de América Latina y Europa para el desarrollo de investigaciones, cursos y eventos científicos.
- **Publicaciones:** La revista "La Técnica" de la Universidad Técnica de Manabí, se especializa en agricultura y disciplinas afines, publica textos inéditos de investigación científica e innovación tecnológica, desarrollo académico, vinculación y extensión universitaria.
- **El campus:** Su amplio campus académico de 398 hectáreas es uno de los espacios naturales que se han convertido en un aporte para el equilibrio ambiental en Portoviejo (Manabí), dentro de su campus se encuentra el Jardín Universitario lleno de flora y fauna.
- **Servicios a la comunidad:** Unidad Educativa Universitaria, Instituto de Postgrado, Academia Artesanal Gabriel Manzo, Unidad Médica Universitaria, Clínica Veterinaria, Jardín Botánico.
- **El Jardín Universitario:** El Jardín Botánico de la UTM es un lugar recreativo de acceso gratuito posee una amplia colección de plantas vivas (ornamentales, medicinales, forestales o frutales); es visitado por muchas personas.
- **Coro polifónico de la UTM:** Fue fundado en 1992 y es dirigido desde el 2011 por Yessenia Mendieta.¹² El coro está conformado por estudiantes de la carrera de Educación Artística y otras especialidades del Alma Máter, tiene una reconocida trayectoria en la provincia de Manabí, destacándose en sus presentaciones en diferentes festivales nacionales. Las canciones que entona el coro son músicas nacionales, populares y clásicas; difundiendo de esta forma la cultura en las personas" (www.utm.edu.ec).

Capítulo III

3.1. Metodología

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de titulación fue la acción participativa, porque su desarrollo se basó en la recopilación documental que permitió investigar el liderazgo de la Secretaria en la Universidad Técnica de Manabí y su influencia en la imagen institucional, a través de la aplicación del instrumento de validación como la encuesta, la misma que sirvió obtener datos reales del tema investigado.

La investigación se realizó en dos fases; la primera compuesta por el sustento teórico y la segunda por la parte investigativa constituida por la aplicación de encuestas a las Secretarias, autoridades, directivos y usuarios de la Universidad Técnica de Manabí.

3.1.1. Identificación de las Variables

3.1.2. Variable Independiente

- ❖ El liderazgo de las secretarias

3.1.3. Variable Dependiente

- ❖ Imagen institucional

3.2. Tipo de estudio

El tipo de estudio fue no experimental e investigativo y analítico, porque permitió representar, ilustrar y analizar la situación objeto de estudio.

3.3. MÉTODOS

Inductivo - Deductivo: Este método sirvió para obtener información teórica de manera general y particularizar en lo específico, de acuerdo a las observaciones preliminares de los hechos y fenómenos en particular.

Bibliográfico: Este método se utilizó para recopilar toda la información teórica que permitió elaborar un marco teórico sustentable, basado en las variables de estudio.

Analítico: Método que sirvió para realizar un análisis de los resultados obtenidos.

Estadístico: A través de este método se representó gráficamente los resultados obtenidos, mediante los cuadros estadísticos.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

❖ Recopilación documental

- ❖ Encuesta

3.4.2. Instrumentos

- ❖ Textos
- ❖ Formulario de encuesta
- ❖ Cuadros y gráficos estadísticos
- ❖ Guías de observación

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Secretarias	70
Autoridades o directivos	25
Usuarios	36
Total de personas encuestadas	131

3.6. Recursos

3.6.1. Humanos

- ❖ Secretarias
- ❖ Autoridades o directivos
- ❖ Usuarios
- ❖ Tutor de investigación
- ❖ Autoras del proyecto de titulación
- ❖ Tribunal de Sustentación

3.6.2. Materiales

- ❖ Folletos
- ❖ Trabajo en computadora
- ❖ Material de oficina
- ❖ Copias
- ❖ Fichas
- ❖ Internet
- ❖ Otros

Capítulo IV

IV. Análisis, interpretación de los resultados

4.1. Descripción del proceso de la información

Para este proceso se siguió un tratamiento estadístico de la información que consistió en un proceso que incluye los siguientes pasos:

- **Codificación:** Se elaboró un registro donde se asignó un código a cada ítem de respuesta con ello se logró un mayor control del trabajo de tabulación.

- **Tabulación:** Aplicación técnica matemática de conteo, se tabuló extrayendo la información ordenándola en cuadro simple y doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.

- **Graficación:** Una vez tabulada las encuestas, se procedió a graficar los resultados en gráficos estadísticos, que a continuación se detallan:

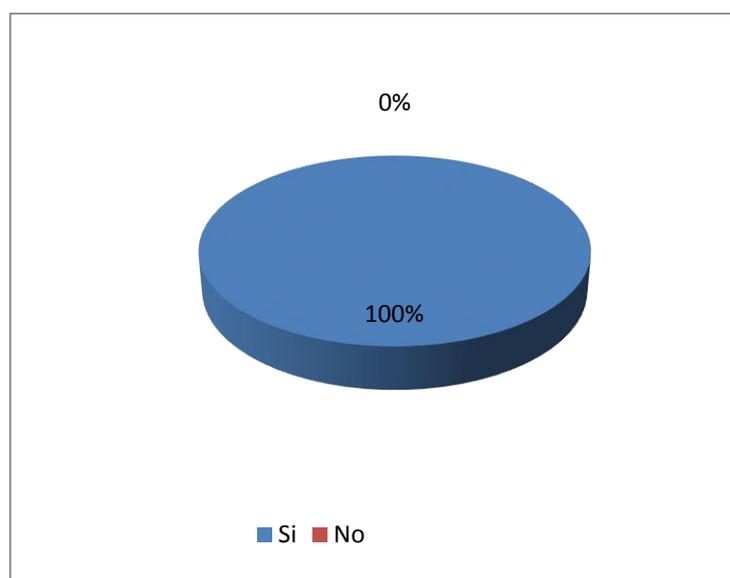
ENCUESTA: Aplicada a las Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí

Cuadro y Gráfico # 1

¿Se considera usted una líder?

Alternativas	F	%
Si	70	100
No	0	0
TOTAL	70	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

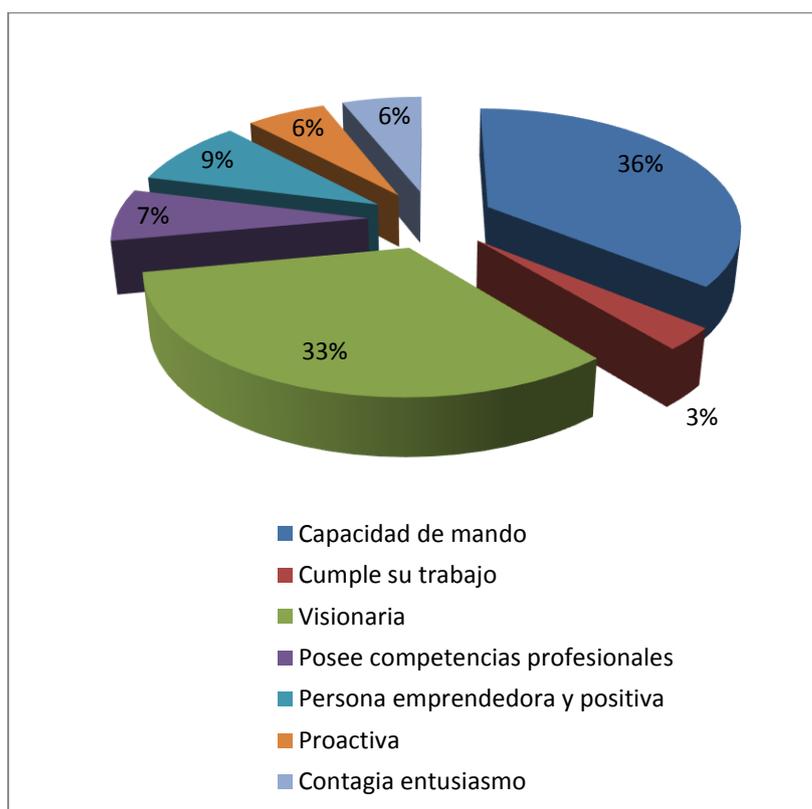
El 100% de las secretarías encuestadas, respondieron que se consideran secretarías líderes. De acuerdo los resultados, las funcionarias afirman que son proactivas y trabajan con eficiencia y eficacia sus actividades administrativas.

Cuadro y Gráfico # 2

¿Cuál de las siguientes características considera usted debe poseer una buena líder?

Alternativas	F	%
Capacidad de mando	25	36
Cumple su trabajo	2	3
Visionaria	23	33
Posee competencias profesionales	5	7
Persona emprendedora y positiva	7	9
Proactiva	4	6
Contagia entusiasmo	4	6
TOTAL	70	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 36% de las encuestadas respondieron que una de las características que debe poseer una buena líder, es la capacidad de mando, 33% ser visionaria, 9% ser personas emprendedora y positiva, 7% poseer competencias profesionales, 6% ser proactiva, 6% contagiar con su entusiasmo y 3% cumplir con su trabajo.

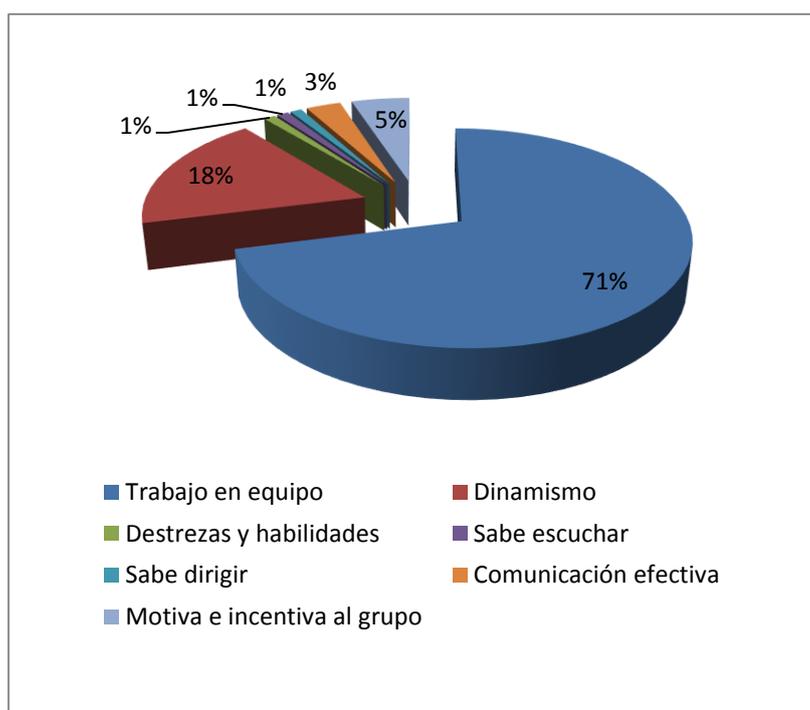
Es decir, todas las características mencionadas son las que definen a una secretaria líder, quien a más de las indicadas deben poner en práctica todas las habilidades, conocimientos y destrezas que posee.

Cuadro y Gráfico # 3

¿Cuáles considera son los factores determinantes para ejercer un buen liderazgo?

Alternativas	F	%
Trabajo en equipo	50	71
Dinamismo	12	18
Destrezas y habilidades	1	1
Sabe escuchar	1	1
Sabe dirigir	1	1
Comunicación efectiva	2	3
Motiva e incentiva al grupo	3	5
TOTAL	70	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 71% de las personas encuestadas respondieron que los factores determinantes para ejercer un buen liderazgo, es trabajar en equipo, 18% poseer dinamismo, 5% motivar e incentivar al grupo, 3% la comunicación efectiva, y compartiendo 1%: destrezas y habilidades, saber escuchar y saber dirigir.

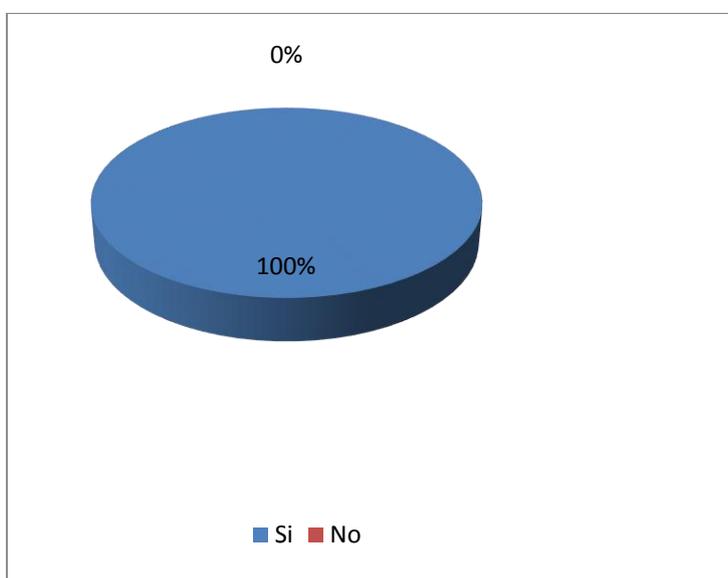
Es decir, que el líder debe estar dispuesto asumir la responsabilidad de entender y aplicar el principio cooperativo y ser capaz de inducir al equipo a hacer lo mismo.

Cuadro y Gráfico # 4

¿Considera importante el liderazgo en las funciones administrativas?

Alternativas	F	%
Si	70	100
No	0	0
TOTAL	70	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

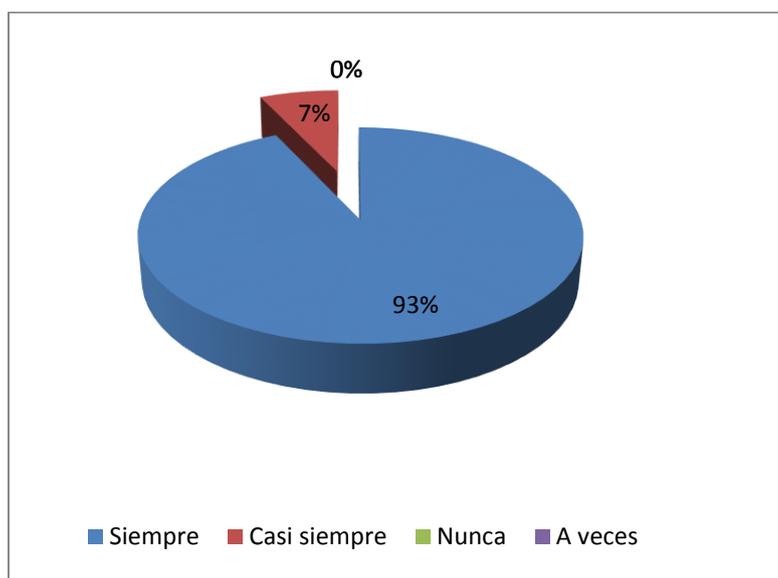
El 100% de las personas encuestadas, respondieron que es importante el liderazgo en las funciones administrativas, por considerarse como la capacidad para guiar y dirigir, por tanto, la institución teniendo un buen líder puede salir adelante.

Cuadro y Gráfico # 5

¿Se considera usted una secretaria proactiva?

Alternativas	F	%
Siempre	65	93
Casi siempre	5	7
Nunca	0	0
A veces	0	0
TOTAL	70	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

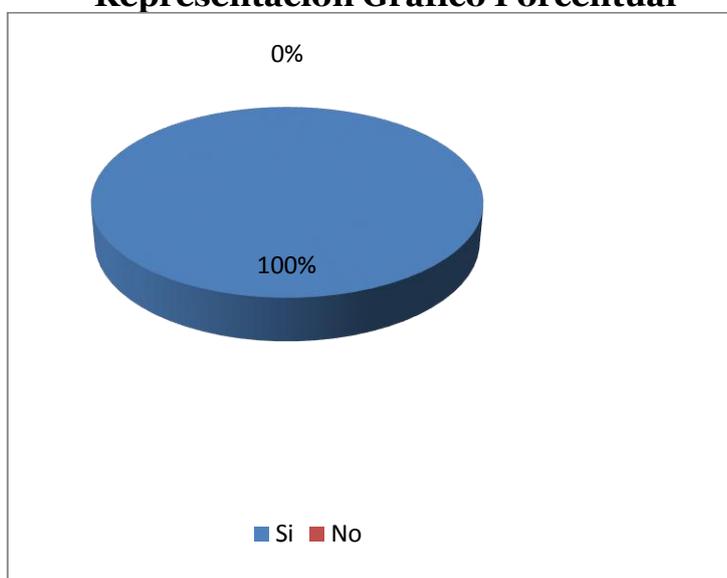
El 93% de las funcionarias encuestadas se consideran secretarias proactivas, 7% casi siempre lo son. Las encuestadas afirman que la base de líder es ser proactivo, ya que necesita adelantarse a los acontecimientos y no esperar pasivamente para ver lo que pasa.

Cuadro y Gráfico # 6

¿Considera que el liderazgo secretarial influye positivamente en la imagen institucional?

Alternativas	F	%
Si	70	100
No	0	0
TOTAL	70	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 100% de las encuestadas considera que el liderazgo secretarial influye positivamente en la imagen institucional. Lo que significa que todo colaborador o empleado debe aprender a desarrollar una imagen integral, que abarque factores desde la vestimenta, identidad de la institución y el compromiso del trabajo, que le permite lograr alcanzar los objetivos institucionales.

Cuadro y Gráfico # 7

¿Cuáles considera son las bases epistemológicas del liderazgo?

Alternativas	F	%
Aprendizaje organizacional	0	0
Conocimiento, experiencia y voluntad	45	65
Actitudes emprendedoras y positivas	25	35
Conocimiento como producto de la interacción del hombre	0	0
Desconozco	0	0
TOTAL	70	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 65% de las secretarias encuestadas, considera que las bases epistemológicas del liderazgo son el conocimiento, experiencia y voluntad, mientras que el 35% son las actitudes emprendedoras y positivas.

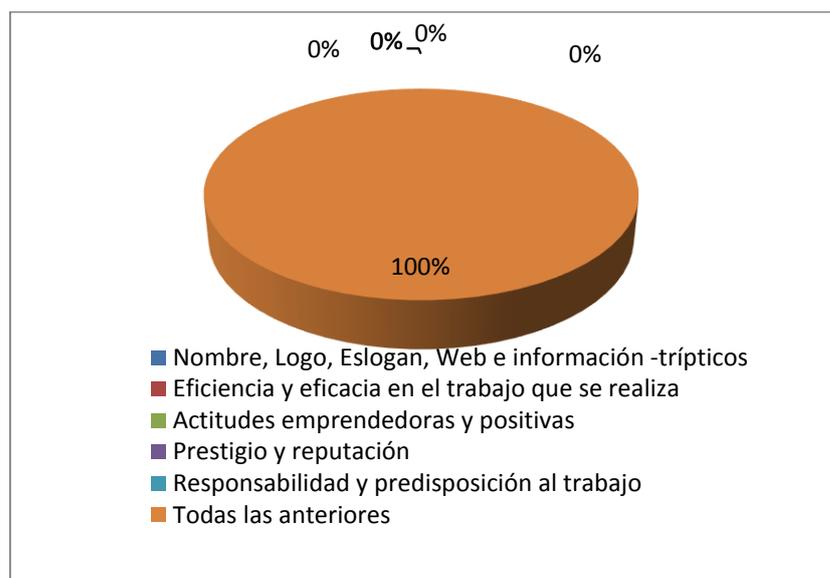
Es decir, es un proceso del conocimiento humano por las cuales el ser humano reacciona a sus impulsos, donde las tradiciones culturales y las creencias religiosas constituyen un tipo especial de conocimiento diferente al conocimiento científico. La experiencia adquiere múltiples matices y contenidos en la vida de uno mismo y en la vida social y cultural.

Cuadro y Gráfico # 8

¿Cuáles considera usted son los factores que intervienen en la imagen institucional?

Alternativas	F	%
Nombre, Logo, Eslogan, Web e información -trípticos	0	0
Eficiencia y eficacia en el trabajo que se realiza	0	0
Actitudes emprendedoras y positivas	0	0
Prestigio y reputación	0	0
Responsabilidad y predisposición al trabajo	0	0
Todas las anteriores	70	100
TOTAL	70	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí

ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 100% de las personas encuestadas respondieron que los factores que intervienen en la imagen institucional son todos los mencionados, es

decir, que implican: el nombre de la institución, el logotipo, eslogan, un sitio web, y los trípticos donde se reúne la información de la misma. A más de eso, la eficiencia, eficacia, las actitudes emprendedoras y positivas, el prestigio, la responsabilidad y la predisposición al trabajo, factores indispensables y predominantes para el logro de una buena imagen y prestigio institucional.

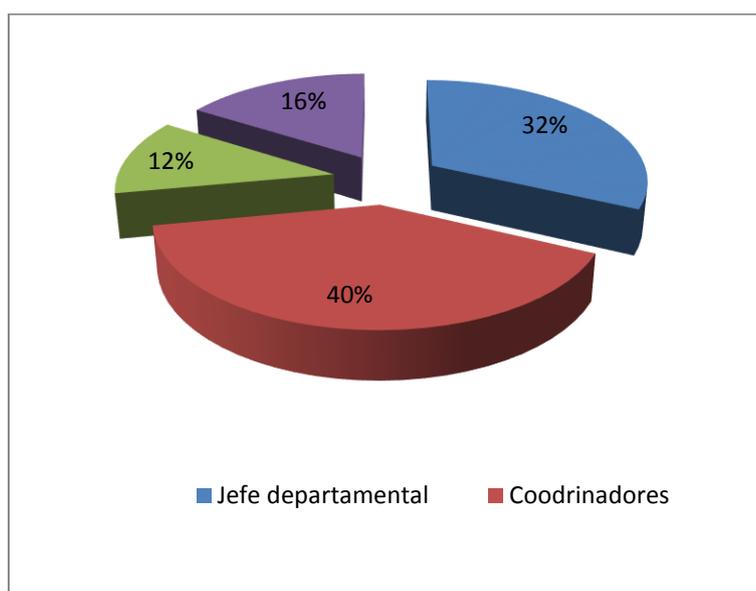
ENCUESTA: aplicada a las autoridades y jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí.

Cuadro y Gráfico # 1

¿Cargo que ocupa?

Alternativas	F	%
Jefe departamental	8	32
Coordinadores	10	40
Decanos	3	12
Vicedecanos	4	16
TOTAL	25	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y Jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

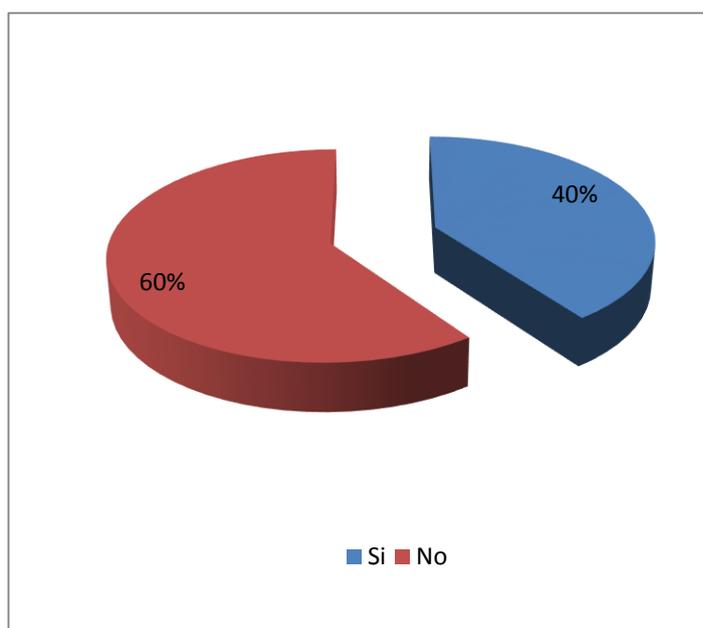
De acuerdo a los resultados obtenidos, el 40% de las personas encuestadas son Coordinadores, 32% jefes departamentales, 16% vicedecanos y 12% decanos, lo que evidencia la participación y colaboración de las autoridades y jefes de la Universidad Técnica de Manabí.

Cuadro y Gráfico # 2

¿Considera usted a su secretaria una líder?

Alternativas	F	%
Si	10	40
No	15	60
TOTAL	25	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y Jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 40% de las personas encuestadas respondieron que consideran a su secretaria una líder, mientras que el 60% opinaron que no. Es decir, no todas las secretarias poseen actitudes para liderar, porque este implica tener la capacidad de coordinar, organizar y sobretodo, motivar un equipo de gente para que sigan su visión y consigan sus objetivos y metas.

Cuadro y Gráfico # 3

¿Cuál de las siguientes características considera usted que posee las secretaria en su área de trabajo?

Alternativas	F	%
Capacidad de mando	6	24
Cumple su trabajo	9	36
Visionaria	2	8
Posee competencias profesionales	8	32
Persona emprendedora y positiva	0	0
Proactiva	0	0
Contagia entusiasmo	0	0
TOTAL	25	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y Jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 36% de los encuestados, respondieron que la característica que posee las secretaria en su área de trabajo es cumplir con su trabajo, 32% poseer competencias profesionales, 24% tener capacidad de mando, y 8% ser visionaria. Significa que la secretaria es la persona comprometida con su trabajo, quien influye en el grupo de compañeros y de personas haciendo que trabajen con entusiasmo en el logro de los objetivos propuestos.

Cuadro y Gráfico # 4

¿Cuáles considera son los factores determinantes para ejercer un buen liderazgo?

Alternativas	F	%
Trabajo en equipo	17	68
Dinamismo	0	0
Destrezas y habilidades	4	16
Sabe escuchar	1	4
Sabe dirigir	1	4
Comunicación efectiva	1	4
Motiva e incentiva al grupo	1	4
TOTAL	25	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y Jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 68% de las personas encuestadas, respondieron que los factores determinantes para ejercer un buen liderazgo es el trabajo en equipo, 16%

las destrezas y habilidades, 4% saber escuchar, 4% saber dirigir, 4% tener una comunicación efectiva, y 4% motivar e incentivar al grupo.

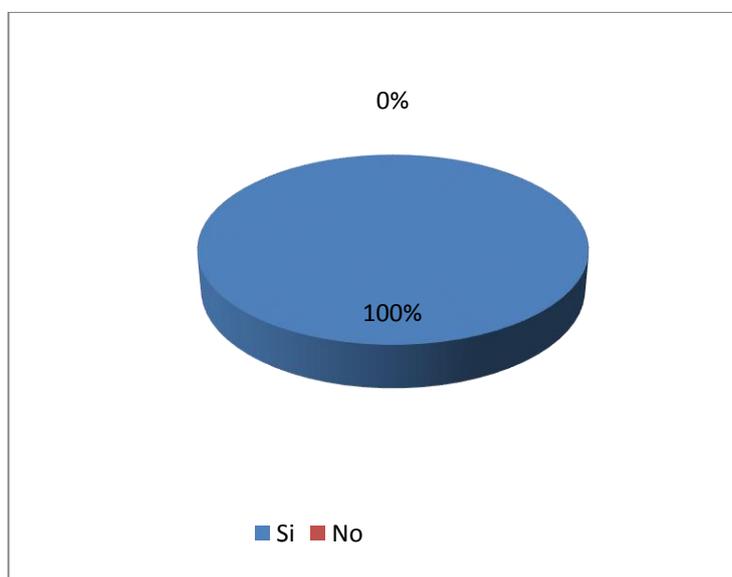
Significa que el líder ha sido sin duda una pieza clave en vivir cotidiano de instituciones, organizaciones y empresas; con actitud positiva, un buen líder tiene que tener la capacidad para delegar y saber dirigir bien, pero también saber escuchar para motivar e incentivar en logros que se quieren alcanzar.

Cuadro y Gráfico # 5

¿Considera importante el liderazgo en las funciones administrativas?

Alternativas	F	%
Si	25	100
No	0	0
TOTAL	25	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y Jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

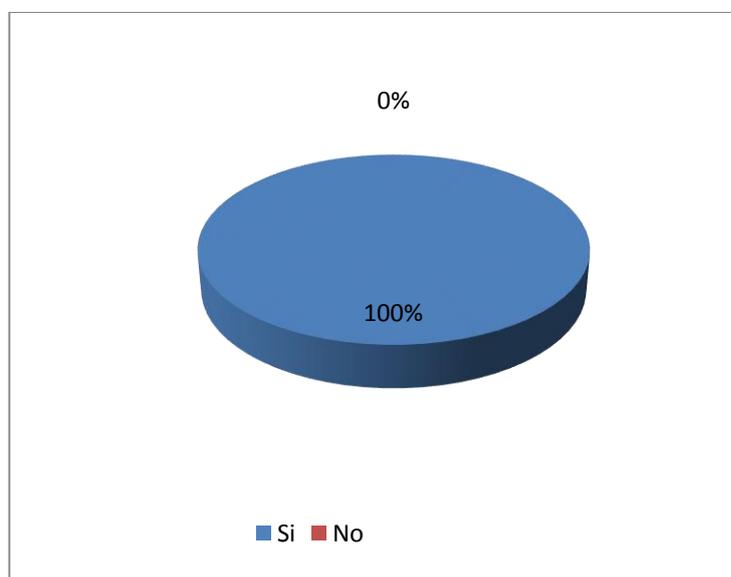
El 100% de las personas encuestadas respondieron que el liderazgo es muy importante en las gestiones administrativas. Debido a que es el motor para conducir a las organizaciones hacia la mejora y la consecución de objetivos; por tanto, implica mantener unido al grupo y guiarlo en la dirección correcta.

Cuadro y Gráfico # 6

¿Considera que el liderazgo secretarial influye positivamente en la imagen de la Institución?

Alternativas	F	%
Si	25	100
No	0	0
TOTAL	25	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y Jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 100% de las autoridades y jefes departamentales de la UTM, considera que el liderazgo secretarial influye positivamente en la imagen de la Institución, ya que todo profesional desee obtener un mejor desempeño, tanto de sus labores, como de su equipo de trabajo, debe aprender a desarrollar una imagen integral, que abarque factores desde la vestimenta, identidad de la institución y el compromiso del trabajo.

Cuadro y Gráfico # 7

¿Cuáles considera son las bases epistemológicas del liderazgo?

Alternativas	F	%
Aprendizaje organizacional	0	0
Conocimiento, experiencia y voluntad	25	100
Actitudes emprendedoras y positivas	0	0
Conocimiento como producto de la interacción del hombre	0	0
Desconozco	0	0
TOTAL	25	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y Jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

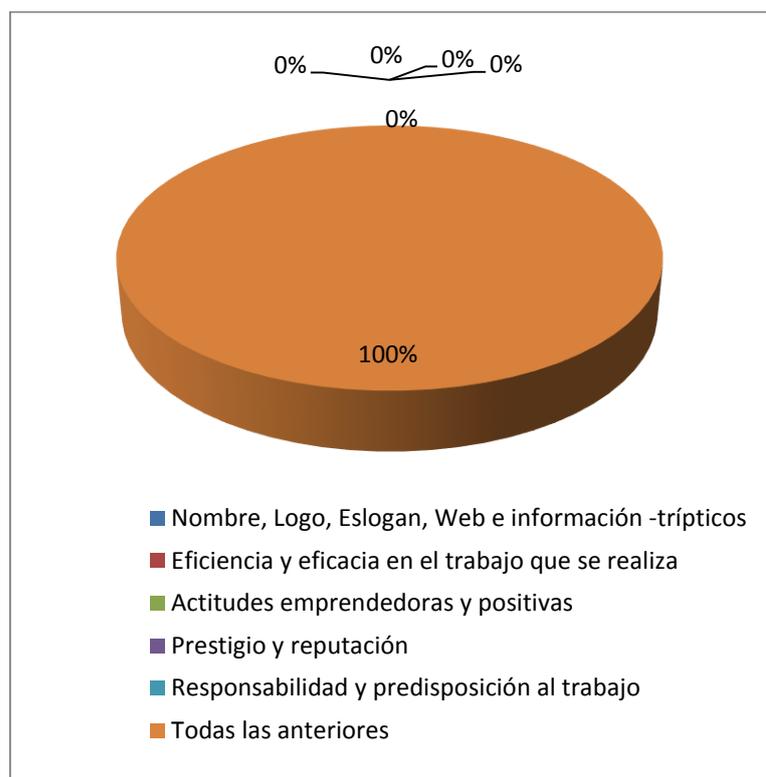
El 100% de las personas encuestadas respondieron que las bases epistemológicas del liderazgo son: Conocimiento, experiencia y voluntad. Significa que la experiencia adquiere múltiples matices y contenidos en la vida de uno mismo y en la vida social y cultural.

Cuadro y Gráfico # 8

¿Cuáles considera son los factores que intervienen en la imagen institucional?

Alternativas	F	%
Nombre, Logo, Eslogan, Web e información -trípticos	0	0
Eficiencia y eficacia en el trabajo que se realiza	0	0
Actitudes emprendedoras y positivas	0	0
Prestigio y reputación	0	0
Responsabilidad y predisposición al trabajo	0	0
Todas las anteriores	25	100
TOTAL	25	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y Jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados consideran que los factores que intervienen en la imagen institucional son los siguientes principalmente: nombre de la institución para poder identificarla, logotipo que es la imagen que la diferenciará de las demás, eslogan que consiste en una frase que resalte el servicio que ofrece a la sociedad, un sitio web, o página en internet, donde las personas puedan tener acceso para obtener información, y los trípticos donde se reúne la información de la misma.

A todo lo mencionado, se le suma la eficiencia, eficacia del trabajo que se realiza, las actitudes emprendedoras y positivas, el prestigio, la responsabilidad y la predisposición al trabajo, factores indispensables y predominantes para el logro de una buena imagen institucional.

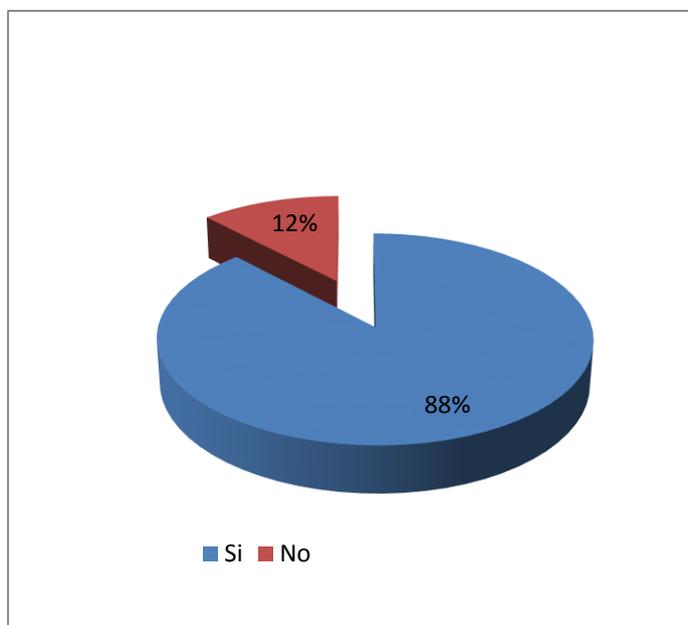
ENCUESTA: aplicada a los Usuarios de la Universidad Técnica Manabí.

Cuadro y Gráfico # 1

¿Considera usted a la secretaria de la UTM, una líder?

Alternativas	F	%
Si	31	88
No	5	12
TOTAL	36	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí

ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

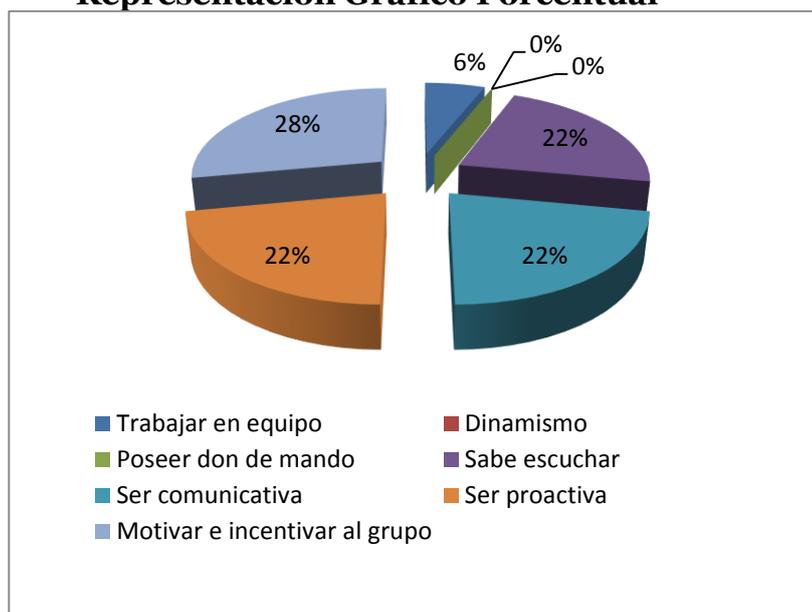
El 88% de los usuarios encuestados, respondieron que consideran que la secretaria de la Universidad Técnica de Manabí es una líder, mientras que el 12% opinaron que no lo es. Significa que la mayoría de las secretarías de esta institución son proactivas, trabajan en equipo, son motivadoras e incentivan al grupo, saben escuchar y tienen una comunicación efectiva.

Cuadro y Gráfico # 2

¿Cuáles considera son los factores determinantes para que la secretaria ejerza un buen liderazgo?

Alternativas	F	%
Trabajar en equipo	2	6
Dinamismo	0	0
Poseer don de mando	0	0
Sabe escuchar	8	22
Ser comunicativa	8	22
Ser proactiva	8	22
Motivar e incentivar al grupo	10	28
TOTAL	36	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

Los factores determinantes para que la secretaria ejerza un buen liderazgo son: motivar al grupo, ser proactiva, comunicativa, poseer don de mando, trabajar en equipo, ser dinámica y saber escuchar.

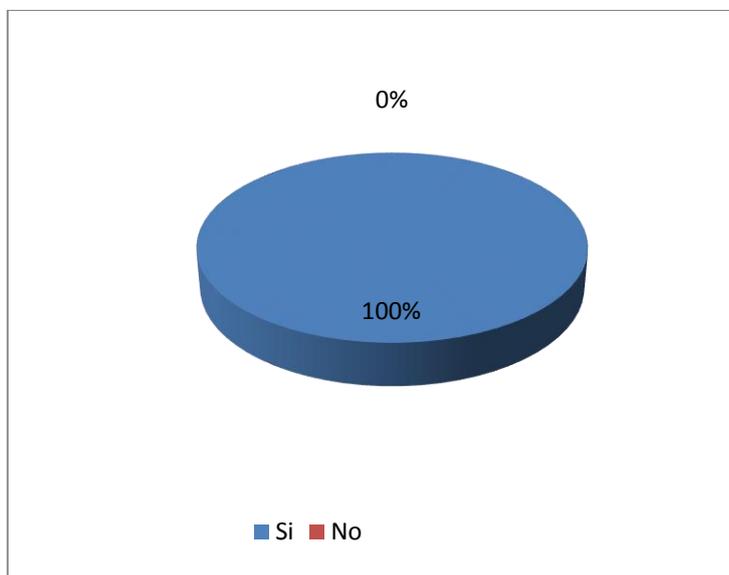
Es decir, que las secretaria poseen un conjunto de capacidades que les permite influir en un grupo de compañeros o personas, haciendo que este colectivo trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.

Cuadro y Gráfico # 3

¿Considera importante el liderazgo en las funciones administrativas de las secretarias de la UTM.?

Alternativas	F	%
Si	36	100
No	0	0
TOTAL	36	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

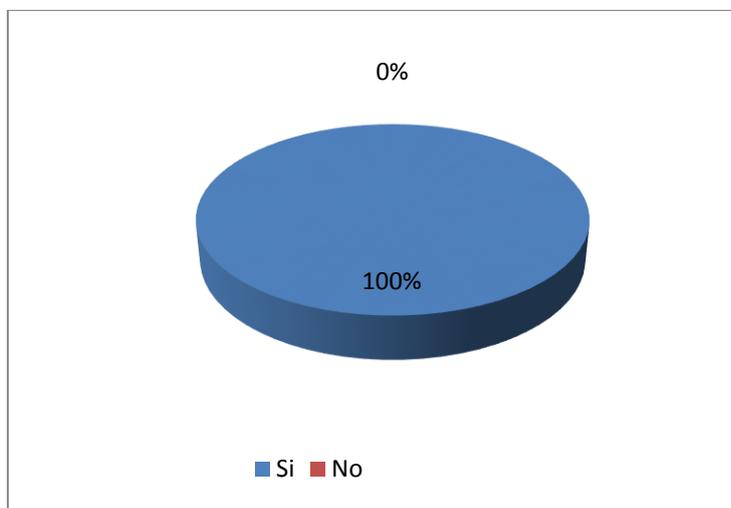
El 100% de los usuarios encuestados respondieron que es importante el liderazgo en las funciones administrativas de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, porque está considerado como el motor para conducir a las organizaciones hacia la mejora y la consecución de objetivos; por tanto, implica mantener unido al grupo y guiarlo en la dirección correcta.

Cuadro y Gráfico # 4

¿Considera usted que el liderazgo secretarial influye positivamente en las imagen de la institución?

Alternativas	F	%
Si	36	100
No	0	0
TOTAL	36	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados afirman que el liderazgo secretarial influye positivamente en las imagen de la institución, debido a que las secretarias con su trabajo eficiente y eficaz logran un buen desempeño laboral, el mismo que va encaminado a desarrollar una imagen y prestigio institucional, logrando ubicar a la UTM en altos sitios que la ubican entre las primeras universidades del País.

Cuadro y Gráfico # 5

¿Cuáles considera las bases epistemológicas del liderazgo?

Alternativas	F	%
Aprendizaje organizacional	0	0
Conocimiento, experiencia y voluntad	36	100
Actitudes emprendedoras y positivas	0	0
Conocimiento como producto de la interacción del hombre	0	0
Desconozco	0	0
TOTAL	36	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 100% de los usuarios encuestados afirman que las bases epistemológicas del liderazgo se basan en el conocimiento, experiencia y voluntad, lo que evidencia que los tres elementos adquieren múltiples matices y contenidos en la vida de cada persona, desarrollándose en ellos y permitiendo el logro de objetivos, no solo personales sino institucionales.

4.1.1. EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Concluida la investigación se procedió a la exposición y descripción de resultados, de acuerdo a los objetivos específicos propuestos. El primer objetivo específico se planteó de la siguiente manera: **Analizar las bases epistemológicas del liderazgo de la Secretaria en el ámbito laboral en la Universidad Técnica de Manabí.**

Este objetivo se lo demuestra a través del cuadro y gráfico # 7 de la encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, donde la mayoría de ellas afirman las bases epistemológicas del liderazgo son el conocimiento, experiencia y voluntad, además de las actitudes emprendedoras y positivas.

Es decir, que el liderazgo está basado en un proceso del conocimiento humano por las cuales el ser humano reacciona a sus impulsos, donde las tradiciones culturales y las creencias religiosas constituyen un tipo especial de conocimiento diferente al conocimiento científico y donde la experiencia adquiere múltiples matices y contenidos en la vida social y cultural de cada uno.

Por ello, las autoridades y directivos comparten criterio en el cuadro y gráfico # 7, y en el 5 de la encuesta aplicada a los usuarios,

quienes ratifican lo manifestado anteriormente, lo que evidencia que los tres elementos adquieren múltiples matices y contenidos en la vida de cada persona, desarrollándose en ellos y permitiendo el logro de objetivos, no solo personales sino institucionales.

Respecto al análisis de los fundamentos epistemológicos del liderazgo y dado que la epistemología presenta el conocimiento como un producto de la interacción del hombre con su medio, hace suponer que este implica un proceso crítico mediante el cual se organiza el saber hasta llegar a sistematizarlo en el conocimiento científico. En base a los mencionado este fundamento propone describir, explicar y predecir hechos reales en lugar de inventarlos. Por tanto, el conocimiento amerita la incorporación de actitudes emprendedoras.

Es importante destacar que el éxito de las instituciones depende del líder, quien debe contar con un conocimiento, experiencia y voluntad para llevar a buen puerto a la institución o empresa, ya que guía y conduce a todo el grupo en un proceso, que les permite lograr determinados objetivos propuesto por la institución, creando un ambiente donde todos sienten identificados con los lineamientos estratégicos de la misma.

El segundo Objetivo Específico se formuló así: **Identificar los factores que intervienen en la imagen institucional.**

De acuerdo a los resultados este objetivo se cumple mediante el cuadro # 8 de la encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, los factores que intervienen en la imagen institucional son: el nombre de la institución, el logotipo, eslogan, sitio web, trípticos. A más de eso, la eficiencia, eficacia, las actitudes emprendedoras y positivas, el prestigio, la responsabilidad y la predisposición al trabajo, factores indispensables y predominantes para el logro de una buena imagen y prestigio institucional.

Criterio que es compartido en el cuadro y gráfico # 8 de la encuesta aplicada a las autoridades y jefes departamentales y en el 6 de la encuesta aplicada a los usuarios de la Universidad Técnica de Manabí, quienes afirman que son los siguientes: nombre de la institución para poder identificarla, logotipo que es la imagen que la diferenciará de las demás, eslogan que consiste en una frase que resalta el servicio que ofrece a la sociedad, un sitio web o página en internet, donde las personas puedan tener acceso para obtener información y los trípticos donde se reúne la información de la misma.

A todo lo mencionado, se le suma la eficiencia, eficacia del trabajo que se realiza, las actitudes emprendedoras y positivas, el prestigio, la responsabilidad y la predisposición al trabajo, factores indispensables y predominantes para el logro de una buena imagen institucional.

4.2. ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS

Al concluir la presente investigación y a través de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestadas a las secretarias, autoridades, jefes departamentales, decanos, vicedecanos, coordinadores y usuarios de la Universidad Técnica de Manabí, se conoció que es importante el liderazgo en las funciones administrativas, por considerarse como la capacidad para guiar y dirigir, además por considerarse el motor para conducir a las organizaciones hacia la mejora y la consecución de objetivos; por tanto, implica mantener unido al grupo y guiarlo en la dirección correcta.

Se ha identificado que los factores que intervienen en la imagen institucional son nombre de la institución para poder identificarla, el logotipo que corresponde a la imagen que la diferenciará de las demás, un eslogan que consiste en una frase que resalte el servicio que ofrece a la sociedad, un sitio web, o página en internet, donde las personas puedan tener acceso para obtener información, y los trípticos donde se reúne la información de la misma.

Asimismo, se pudo establecer que las bases epistemológicas del liderazgo son: conocimiento, experiencia y voluntad, que implica un proceso del conocimiento humano por las cuales el ser humano reacciona a sus impulsos, donde la experiencia adquiere múltiples matices y contenidos en la vida social y cultural de toda persona.

Con los objetivos alcanzados, se ha obtenidos resultados satisfactorios y positivos, porque las autoridades y jefes han reconocido que el liderazgo secretarial influye positivamente en la imagen de la Institución, a través de un desempeño eficiente, tanto de sus labores, como de su equipo de trabajo, lo que permite desarrollar una imagen integral, que incluya elementos como: vestimenta, identidad de la institución y el compromiso del trabajo de las funcionarias.

CAPÍTULO V

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ❖ Existe liderazgo secretarial en muchas de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, por ello son proactivas y trabajan con eficiencia y eficacia en sus actividades administrativas. Sin embargo, las autoridades y jefes departamentales sostienen que no todas las secretarias poseen actitudes para liderar. A pesar de aquello, los usuarios consideran a las secretarias líderes.

- ❖ El liderazgo secretarial influye positivamente en la imagen de la Institución, a través de un desempeño eficiente, tanto de sus labores, como de su equipo de trabajo, lo que permite desarrollar una imagen integral, que incluye elementos que van desde la vestimenta, identidad de la institución y el compromiso del trabajo de las funcionarias.

- ❖ Las bases epistemológicas del liderazgo son el conocimiento, experiencia y voluntad, es decir, la experiencia adquiere múltiples matices y contenidos en la vida de uno mismo y en la vida social y cultural.

- ❖ Los factores indispensables y predominantes para el logro de una buena imagen y prestigio institucional: nombre de la institución, logotipo, eslogan, un sitio web, y los trípticos donde se reúne la información de la misma. A más de eso, la eficiencia, eficacia, las actitudes emprendedoras y positivas, el prestigio, la responsabilidad y la predisposición al trabajo.

5.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Considerando que la proactividad es importante dentro del liderazgo, se recomienda apoyar las acciones encaminadas al logro de la imagen tanto personal como de la institucional.
- ❖ Que las autoridades y jefes de la Universidad Técnica de Manabí, ante la importancia del liderazgo secretarial en las funciones administrativas procuren mecanismos que les permitan actualizar y perfeccionar sus conocimientos a fin para lograr ser más competitiva, emprendedora, con habilidad para comunicar y con visión proyectiva.
- ❖ Por tanto, se propone el siguiente plan de capacitación sobre liderazgo secretarial, para fortalecer el desarrollo e imagen de la Universidad Técnica de Manabí.

Plan de capacitación sobre liderazgo secretarial, para fortalecer el desarrollo e imagen de la Universidad Técnica de Manabí a través de las funciones administrativas de las secretarias.

Los líderes eficaces no solo nacen con cierta capacidad de liderazgo, sino que además, la cultivan, para ello, las habilidades cognitivas y rasgos de personalidad son innatos en muchas de las personas. Por tanto, el liderazgo secretarial es la habilidad que inspira al grupo o equipo de trabajo, ya que la secretaria en la actualidad se ha convertido en la asistente perfecta de los jefes en las instituciones, tanto públicas como privadas, los que demandan de una profesional visionista, proactiva, con alto nivel de preparación para ejercer su cargo, con conocimientos y pensamientos claros, porque una buena líder debe tener varios aspectos que son muy esenciales para ejercer el mando por buen camino y algunos de ellos son: estar motivado, ser capaz, audaz, enérgico, deseos de dirigir, honesto, tener facilidad de palabra y debe conocer sus defectos y virtudes.

La secretaria que labora en la Universidad Técnica de Manabí, posee muchas características de liderazgo, sin embargo, carece de decisión y empuje, es decir, que aflore actitudes de crecimiento, porque los líderes siempre están creciendo, buscando el siguiente nivel que logre tener la capacidad de tomar decisiones acertadas para un grupo de trabajo, inspirando al resto a alcanzar una meta común; es

una persona capaz de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un equipo de trabajo para lograr los objetivos de la institución.

Objetivos

General

- ❖ Capacitar a las funcionarias de la Universidad Técnica de Manabí, en liderazgo secretarial, para fortalecer el desarrollo e imagen de la Institución mediante las funciones administrativas que realizan.

Específicos

- ❖ Desarrollar talleres de capacitación, dirigido a las Secretarías de la UTM, para fortalecer los conocimientos sobre Liderazgo secretarial y su importancia.
- ❖ Comprometer a las autoridades y jefes departamentales de la UTM, a colaborar con los talleres.
- ❖ Hacer extensivo la capacitación a todo el personal administrativo de la UTM.

Beneficiarios

Directos

- ❖ Secretarias

Indirectos

- ❖ Autoridades y Jefes
- ❖ Personal que labora en la UTM.
- ❖ Usuarios.

Localización Física

En la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales.

Actividades

Las actividades que se realizarán son:

- ❖ Difundir la realización de los talleres a través de oficios, afiches y trípticos elaborados para el efecto, de tal forma que el personal administrativo de la UTM conozcan del evento y asistan al mismo.
- ❖ Involucrar a todo el personal en la ejecución de las diferentes actividades.
- ❖ Vigilar que todas las actividades se desarrollen con normalidad y efectividad.

- ❖ Realizar visitas a todos los departamentos y oficinas para dar a conocer los talleres y captar el interés de su realización.
- ❖ Incentivar a las autoridades y directivos de la institución a participar activamente de los talleres.
- ❖ Promover el interés de asistencia, de manera especial a las secretarías de la Institución para que asistan a los talleres.

Metodología

Se utilizarán los siguientes métodos:

Participativa: permitirá que todos los involucrados participen en las actividades que se desarrollarán.

Analítica: porque permitirá analizar los resultados que se logren del mismo.

Reflexiva: permitirá concienciar y valorar la importancia del liderazgo secretarial y hacer que su práctica se efectiva.

Recursos

Humanos:

- ❖ Secretarías

- ❖ Autoridades
- ❖ Facilitadores

Materiales

- ❖ Oficios
- ❖ Material de oficina
- ❖ Papelotes
- ❖ Trípticos
- ❖ Materiales de trabajo
- ❖ Marcadores
- ❖ Cartulinas de colores
- ❖ Afiches
- ❖ Otros

Económicos

Para la elaboración de trípticos, afiches, difusión cancelación al facilitador se considera un valor de \$ 1.500 dólares, y distribuidos de la siguiente manera:

Material de oficina	200
Papelotes y cartulinas	50
Materiales de trabajo	350
Difusión en la prensa	100
Pago de Capacitadores (2)	300
Otros	250

Total	\$ 1.500

6. PRESUPUESTO

El costo de la investigación fue de \$ 1.500,00 valor cubierto en su totalidad por las autoras de la investigación y distribuido de la siguiente forma:

Material de oficina	\$ 200
Libros	100
Movilización	100
Internet	100
Copias	300
Impresión y encuadernación	100
Trabajo de tesis (copias)	500
Imprevistos	100
<hr/>	
TOTAL	\$ 1.500

7. CRONOGRAMA

7. CRONOGRAMA VALORADO /2016

ACTIVIDADES	FEB.				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPT.				OCT.				NOV.				RECURSOS		COSTO
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	MATERIALES	HUMANOS					
Asistencia a Seminario de elaboración de proyecto	X																																				Carpetas y documentos	Autores de la investigación	100				
Revisión y Aprobación del Anteproyecto		X																																			Carpetas con proyecto impreso	Miembros Unidad de Titulación	150				
Coordinación y revisión de la tesis con el Director de Tesis			X				X				X				X				X								X					X					Proyectos	Tutor y autores de la investigación	70				
Elaboración de las bases teóricas							X				X																										Libros, hojas	Tutor y autores de la investigación	100				
Planificación y diseño del trabajo de campo					X	X	X																														Hojas, lapiz, borrador	Tutor y autores de la investigación	100				
Apicación de encuestas									X	X																											Fichas	Autores de la investigación	100				
Tabulación de datos y analisis de los resultados							X	X																													Hojas, lapiz, borrador	Autores de la investigación	100				
Conclusiones y Recomendaciones											X																										Hojas, lapiz, borrador	Autores de la investigación	70				
Elaboración del informe final											X																										Hojas, lapiz, borrador	Autores de la investigación	100				
Entrega, análisis y aprobación del informe final															X																X						Carpetas, hojas	Autores de la investigación	100				
Defensa del trabajo de investigación																																					Informe empastado	Autores de la investigación	100				
																																						TOTAL	1500				

8. BIBLIOGRAFÍA

ASENCIO, Romero Pedro. (2010). Marketing Municipal. Editorial Díaz de Santos. Buenos Aires.

BUNGE, Mario. (2010). Ser, saber, hacer. Editorial Paidós Ibérica.

CAPRIOTTI, Paul (2012). Planificación estratégica de la imagen corporativa. Editorial Ariel Comunicación. España.

CÁSERES, Arrangoiz David. (2012).

COSTA, Joan. (2011) Gestión de la imagen corporativa: creación y transmisión de la identidad de la empresa. Editorial Norma.

COVEY, Philip b. (2010). El liderazgo centrado en principios. Barcelona - España.

CROSBY, Philip B. Liderazgo: el arte de convertirse en ejecutivo. México Paidós,

CHÁVES, Noberto. (2011). La imagen corporativa: teoría y práctica de la identificación institucional. Colección GG Diseño.

DAFT, L. Richard. (2010). La Experiencia del Liderazgo. Editorial Kapeluz. España.

FISCHMAN, David. (2012). El Espejo del Líder. Universidad de Ciencias Aplicadas / El Comercio. Lima Perú.

GIL, Villegas Francisco, (2011). Liderazgo, Ed. Instituto de Capacitación Política, México D.F.

HAX, C. Amoldo. (2011). Estrategias para el liderazgo competitivo. Editorial Kapeluz. España.

HERNÁNDEZ, Prado Arturo. (2010). Liderazgo profesional: técnicas, teorías y tendencias. Universidad Autónoma de Baja California Sur. 4ta edición.

LONDOÑO, María Claudia. (2013). Guía para la Secretaria Ejecutiva. Fundación Confemetal. Madrid España.

MANDINO, Og. (2010). El vendedor más grande del mundo. Editorial Grijalvo. Colección autoayuda.

MORA, Vanegas Carlos. (2012). Liderazgo y Comunicación Editorial CAMONA. Venezuela.

NAVARRO, Martínez David. (2011). Cuida tu imagen en la empresa. Consultores. Siempre un paso adelante.

PINTADO, Blanco Teresa y SÁNCHEZ, Herrera Joaquín. (2013). Imagen corporativa: influencia en la gestión empresarial. Segunda edición. Libros profesionales de empresa. Editorial ESIC.

YARCE, Jorge. (2012). Liderazgo Trascendente. Editorial Libros ayuda. España.

WEBGRAFÍA

new.aulafacil.com/curso-gratis-de-liderazgo,caracteristicas-basicas-del-lider.

www.trabajo.com.mx/caracteristicas_de_un_lider.htm:

lideramos.com/2009/03/liderazgo-y-comunicacion.html

www.articuloz.com/.../la-secretaria-ejecutiva-y-el-desempeño-en-la-empresa-408925.html.

www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-