



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

CARRERA LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS

Proyecto de investigación previo a la
obtención del título de Licenciada en
Secretariado Ejecutivo en Técnicas
Informáticas.

INFORMÁTICAS

Título del Proyecto de Investigación:

**“El Rol de la Secretaria Ejecutiva en la toma de decisiones como
aporte al fortalecimiento de la empresa Rio Verde Seragroforest
S.A del Cantón Valencia, Provincia de los Ríos, año 2015”.**

Autora:

Karla Tatiana Rodríguez Vergara

Tutora de Titulación:

Lcda. María Auxiliadora Pachar López MSc

Quevedo – Los Ríos – Ecuador.

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **RODRIGUEZ VERGARA KARLA TATIANA**, con cédula de ciudadanía N° 1205561010; declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____
Karla Tatiana Rodríguez Vergara
C.C.120556101-0

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita, **Lcda. María Auxiliadora Pachar López, MSc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada **Rodríguez Vergara Karla Tatiana**, realizó su Proyecto de Investigación titulado **“EL ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA TOMA DE DECISIONES COMO APORTE AL FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA RIO VERDE SERAGROFOREST S.A DEL CANTÓN VALENCIA, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015”**, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Lcda. María Auxiliadora Pachar López, MSc.
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DEL URKUND



Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Unidad de Estudios a Distancia
Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas



CERTIFICACIÓN

UED-SECTI-003-2015

Quevedo, Octubre 30 de 2015

Señora.
Ing. Mariana Reyes Bermeo. MSc.
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UTEQ
En su despacho.

De mi consideración.-

Por medio de la presente me permito certificar, que la Señorita **KARLA TATIANA RODRÍGUEZ VERGARA**, egresada de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas. Una vez que se revisó el Proyecto de Investigación de grado titulado: **"EL ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA TOMA DE DECISIONES COMO APORTE AL FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA RÍO VERDE SERAGROFOREST S.A. DEL CANTÓN VALENCIA, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015"**, tengo a bien informar que se realizó la revisión respectiva por medio del sistema Urkund, dando como resultado un porcentaje favorable del 7%: cumpliendo con el reglamento de Graduación de Estudiantes de Pregrado y la Normativa establecida por la Universidad.

Por la aprobación que se sirva dar a la presente, quedo ante usted muy agradecida.

Atentamente,

Lic. María Pachar López MSc.
DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
CC. Archivo

Se adjunta imagen del sistema Urkund

URKUND

Document [KARLA TATIANA RODRIGUEZ VERGARA 29OCT2015.docx \(D15921305\)](#)

Submitted 2015-10-29 21:39 (-05:00)

Submitted by karla.rodriguez@uteq.edu.ec

Receiver mpachar.uteq@analysis.orkund.com

Message Proyecto Invetigativo [Show full message](#)

7% of this approx. 26 pages long document consists of text present in 4 sources.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS
INFORMÁTICAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

**“EL ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA TOMA DE DECISIONES
COMO APORTE AL FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA RIO VERDE
SERAGROFOREST S.A DEL CANTÓN VALENCIA, PROVINCIA DE LOS RÍOS,
AÑO 2015”,**

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Aprobado por:

Lda. Nuvia Zambrano Barros MSc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Lcda. Verónica Osorio Sánchez MSc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Shirley Álava Ormaza MSc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR
2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a DIOS el ser que nos da día a día nos bendice, quien nos ha guiado y que gracias a él hemos podido alcanzar las metas propuestas, me permite que hoy este trabajo se haga realidad.

A mis señores padres el mayor de los agradecimientos por su apoyo constante desde el inicio de mi vida estudiantil hasta la consecución de éste título y para quienes dedico éste triunfo, a mis familiares por sus orientaciones y exigencias para que culmine mi profesión con éxito de la misma manera eternamente agradecida a las autoridades, docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por la oportunidad que nos brindaron para culminar la carrera.

A los miembros del tribunal de revisión, por su aporte en las sugerencias y técnicas realizadas al término del presente trabajo investigativo.

Al director de Proyecto Investigativo Licenciada María Auxiliadora Pachar López, por la atención y el apoyo dado en el desarrollo de éste trabajo investigativo.

A la empresa privadas Rio Verde Seragroforest por el apoyo y colaboración que me brindo para la culminación de ésta investigación.

Karla Tatiana Rodríguez Vergara

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios con mucho amor, porque ha estado conmigo a cada paso que doy guiándome, cuidándome y dándome fortaleza para continuar suplico bendicirme para darme sabiduría para que hoy se haga realidad este sueño tan esperado por mí y mis seres queridos.

A mi padre el señor **HILARIO BENJAMIN RODRIGUEZ BERMELLO** un hombre ejemplar que supo darme su apoyo la fortaleza la ocasión de haber iniciado mis estudio primarios y secundarios, ya que sin estos no hubiese sido posible mi carrera universitaria y hacer de mí una persona de buenos principios.

A mi señora madre **AIDA ISABEL VERGARA BAILON** un ejemplo de madre que supo enseñarme con su sabias palabras y valores motivándome constantemente, lo que ha permitido que llegue hasta el final, a mis hermanos : **José , Julio , Derian Narcisa de Jesús (+)** y a una persona muy especial más que amiga una hermana **Jennifer Zambrano**, quienes a lo largo de mi carrera han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, es por ellos que soy lo que soy ahora les entrego el fruto de mi esfuerzo que me permite ser útil a la sociedad.

A mi grupo de compañeras que de una u otra manera me dieron ánimo y me motivaron para seguir adelante en el logro de esta meta trazada y estuvieron presente en mi carrera universitaria prestas a ayudarme.

A ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento, por ver sido el centro de mi inspiración.

Los amo con mi vida.

Karla

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

El trabajo de campo se lo ejecutó en la empresa Rio Verde Seragroforest S.A. Situada en la Ciudad de Valencia Recinto El Vergel el objetivo fue diseñar un perfil de la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones para fortalecimiento de la empresa para el departamento de secretaria proyecto está basado a beneficiar al equipo de secretarias causando un impacto en la actualidad por que la secretaria pasa a un rol muy importante con su nueva labor dentro de la empresa.

Dentro de la empresa se verificó que la secretaria no está capacitada para la toma de decisiones, no hay un perfil para que ella se acople cumpliendo con el rol que se debe hacer para ayudar a su jefe cuando esté ausente o el de la palabra para que tome solución a un problema.

Palabras claves: Secretaria, rol, toma de decisiones, fortalecimiento.

ABSTRACT AND KEYWORDS

The fieldwork was executed in the company Rio Verde SA Seragroforest Located in city El Vergel campus the goal was to design a profile of the Executive Secretary in decision - making to strengthen the company for the department secretary.

The project is based to benefit the team of secretaries impacting today by the secretary passed an important role in his new role within the company.

Within the company, it was verified that the secretary is not capable of making decisions, there is a profile so she engages fulfilling the role that should be done to help your boss when you are away or word to take solution to a problem.

Keywords: Secretary, role, decision making, strengthening.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICADO DEL URKUND	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES.....	viii
ABSTRACT AND KEYWORDS	ix
CÓDIGO DUBLIN	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Problema de investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.1.1.1. Diagnóstico.....	4
1.1.1.2. Pronóstico.....	4
1.2.2. Formulación del problema.....	5
1.2.3. Sistematización del problema.....	5
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivo Específicos.....	5
1.2. Justificación.....	6
CAPITULO II.....	7
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1. Marco conceptual.....	8
2.1.1. Antecedente de la empresa Rio Verde Seragroforest. S.A.....	8
2.1.2. Secretaria Ejecutiva.....	8
2.1.3. El Perfil de la Secretaria Ejecutiva.....	9
2.1.4. Rol de la secretaria Ejecutiva.....	9
2.1.5. Imagen de la Secretaria Ejecutiva.....	10

2.1.6. La secretaria y la comunicación.....	11
2.1.7. Funciones de la secretaria.....	11
2.1.8. Cualidades de la secretaria.....	12
2.1.9. La secretaria ejecutiva y los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y conservación de los clientes.	13
2.1.10. Secretaria Multifuncional.	14
2.1.11. Las competencias de las Secretarías Ejecutivas en su laboral secretarial.	15
2.1.12. Misión y Visión de la Secretaria.	16
2.1.13. Toma de Decisiones.	16
2.1.14. Liderazgo en toma de decisiones.	16
2.1.15. Importancia del rol la secretaria en el desarrollo empresarial.	17
2.1.16. Características de la secretaria.	18
2.1.16.1. Habilidades en computación.	18
2.1.16.2. Buenas habilidades de comunicación.	18
2.1.16.3. Digitación y habilidades administrativas.	18
2.1.17. Habilidades personales.	19
2.1.18. Profesionalidad de la secretaria ejecutiva.....	19
2.1.19. Características personales, profesionales de la secretaria que hacen que triunfe y cumpla su misión dentro de la institución.	20
2.1.19.1. Inteligencia.....	20
2.1.19.2. Razonamiento.....	20
2.1.19.3. Ejecutividad y eficiencia.....	21
2.1.19.4. Adaptabilidad.	21
2.1.20. Desempeño de la secretaria ejecutiva moderna.	21
2.1.20.1. Organización	21
2.1.20.2. Puntualidad.	21
2.1.20.3. Paciencia	21
2.1.20.4. Organización.	22
2.1.21. Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.	22
2.1.22. Tipos de secretarías.	22
2.1.22.1. Secretaria de Gerencia.	23
2.1.22.2. Secretaria de Dirección.....	23
2.1.22.3. Secretaria de Departamento.	23
2.1.22.4. Secretaria Particular.....	23

2.1.23. Normas para evitar la mala imagen.....	23
2.1.24. Funciones administrativas de la Secretaria.....	24
2.1.25. Imagen ejecutiva: La vestimenta más adecuada.....	25
2.1.26. Formación de la Secretaria para un buen ejercicio profesional.....	25
2.1.27. Imagen de Éxito.....	26
2.1.28. Las competencias de las Secretarias Ejecutivas en su laboral secretarial.....	26
2.1.29. Las competencias de las Secretarias Ejecutivas en su laboral secretarial.....	27
2.1.30. Funciones básicas y administrativas que debe desempeñar la secretaria.....	28
2.1.31. Habilidades profesionales que debe desarrollar la Secretaria Ejecutiva.....	28
2.1.32. Estrategias del desempeño profesional.....	29
2.1.33. Normas y conducta profesional de la secretaria.....	29
2.1.34. Importancia en la toma de decisiones en equipo.....	30
2.1.35. Toma de decisiones y resolución de problemas.....	30
2.1.36. Cualidades personales para la toma de decisiones.....	31
2.1.37. Consecuencias en la toma de decisiones estratégicas.....	31
2.2.38. Implicación en la toma de decisiones estratégicas.....	31
2.2. Marco Referencial.....	32
2.3. Fundamentación Legal.....	32
2.3.1. Disposiciones reglamentarias.....	32
CAPITULO III.....	33
MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	33
3.1. Localización.....	34
3.2. Tipos de Investigación.....	34
3.8. Recurso humano y materiales.....	37
CAPÍTULO IV.....	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
4.1. Resultados.....	39
4.1.1. Resultado de las encuestas aplicadas a las secretarias de la empresa Seragroforest.....	39
4.1.2. Resultado de las encuestas aplicadas a los jefes departamentales de la empresa Seragroforest.....	42
4.2.1. Análisis de la entrevista aplicada al Eco. Carlos Carrión Gerente General de la empresa Rio Verde Seragroforest.....	46
4.3. Discusión.....	49

4.4. Diseño del perfil de la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones como aporte al fortalecimiento de la empresa rio verde Seragroforest S.A. del Cantón Valencia.	50
4.4.4. Imagen secretarial y profesional.	53
4.4.5. Imagen personal.	53
4.4.6. Cualidades de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones.	53
4.4.7. Ámbito de la actuación.	54
4.4.7.1. Toma De Decisiones	54
4.4.10. Las característica que debe de tener una secretaria ejecutiva para la toma de decisiones	56
4.4.11. Importancia de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones.	56
4.4.12. Nivel de estudio de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones.	57
4.4.15. Las secretarias se modernizan y ahora son “asistentes ejecutivas para la toma de decisiones.....	58
4.4.16. El nuevo rol de la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones.	59
4.4.17. Importancia de una secretaria ejecutiva para la toma decisiones.....	59
4.4.18. Plan de acción.	60
4.4.19. Resultados esperados.....	60
4.4.20. Estrategias de implementación de la propuesta	61
CAPÍTULO V.....	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. Conclusiones.....	63
5.2. Recomendaciones.....	64
CAPÍTULO VI	65
BIBLIOGRAFÍA	65
CAPÍTULO VII.....	70
ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadros.	Páginas
1.Materiales, Servicios y Equipos.....	37
2.Rol de la secretaria ejecutiva.	39
3. Estrategias de la secretaria ejecutiva.....	39
4. Preparada para solucionar problemas.....	40
5. Confianza en la toma de decisiones	40
6. Tareas que se le asigna a la secretaria ejecutiva	45
7. Capacidad de la Secretaria ejecutiva.....	45
8. Capacitación de la tecnología para la toma de decisiones.....	46
9.Innovación tecnológica ayudan al rol de la secretaria ejecutiva.....	41
10. Diseño perfil de la secretaria ejecutiva	41
11. Calificación de la secretaria ejecutiva en sus dependencias.....	42
12. Rol de Secretaria	42
13. Perfil profesional.....	43
14. Trabajo de la secretaria.....	43
15. Capacitaciones	44
16. Cualidad de la secretaria.....	44
17. Análisis de la entrevista.....	46

CÓDIGO DUBLIN

Título:	EL ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA TOMA DE DECISIONES COMO APORTE AL FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA RIO VERDE SERAGROFOREST S.A DEL CANTÓN VALENCIA, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015				
Autor:	Karla Tatiana Rodríguez Vergara				
Palabras clave:	Rol	Secretaria			
	Toma de decisiones	Fortalecimiento			
Fecha de publicación:	28- Octubre 2015				
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2015.				
Resumen:	<p>Resumen. El trabajo de campo se lo ejecuto en la empresa Rio Verde Seragroforest S.A. Situada en la Ciudad de Valencia Recinto El Vergel mí objetivo es diseñar un perfil de la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones para fortalecimiento de la empresa para el departamento de secretaria, el proyecto está basado a beneficiar al equipo de secretarias causando un impacto en la actualidad por que la secretaria pasa a un rol muy importante con su nueva labor dentro de la empresa, dentro de la empresa se verificó que la secretaria no está capacitada para la toma de decisiones, no hay un perfil para que ella se acople cumpliendo con el rol que se debe hacer para ayudar a su jefe cuando esté ausente o el de la palabra para que tome solución a un problema.</p> <p>The fieldwork was executed in the company Rio Verde SA Seragroforest Located in city El Vergel campus the goal was to design a profile of the Executive Secretary in decision -making to strengthen the company for the department secretary. The project is based to benefit the team of secretaries impacting today by the secretary passed an important role in his new role within the company. Within the company, it was verified that the secretary is not capable of making decisions, there is a profile so she engages fulfilling the role that should be done to help your boss when you are away or word to take solution to a problem.</p> <p>Keywords: Secretary, role, decision making, strengthening.</p>				
Descripción:	106 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162				
URI:	(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)				

INTRODUCCIÓN

El rol de la secretaria a nivel del mundo es protagónico, este proceso de transformación que en la actualidad experimenta la secretaria, se ve fuertemente influido por los significativos cambios que está viviendo la organización moderna.

El elemento más importante de esta transformación se encuentra en la distinción entre lo que hemos denominado la realización de tareas versus la resolución de problemas, como así también la flexibilidad en las responsabilidades del cargo versus la rigidez en el cumplimiento de las funciones centradas en la tarea.

El papel de la secretaria está experimentando continuos cambios, debido a que el ámbito empresarial se encuentra en constante evolución, en este sentido es fundamental conocer a profundidad las funciones que le competen ejercer, de tal forma que sea un aporte para el alcance de objetivos y crecimiento empresarial mediante la promoción, valoración de sus conocimientos, actitudes, aptitudes que generen cambios y le confieran prestigio profesional, la adaptación a las nuevas situaciones que se plantean en el entorno laboral son muy importantes y el cambio es la oportunidad para quienes estén preparadas para asumirlo.

Ahora en la actualidad las secretarías ejecutivas toman un rol importante que el tiempo de antes no lo tenían en años anteriores, cuando las exigencias de los jefes eran menos y los trabajos eran concisamente con las oficinas. Ahora la tecnología abarca nuevos formatos que ejercen las secretarías más allá que la necesidad de su apariencia.

El pilar fundamental de una empresa son las secretarías, son quien favorece el triunfo de la misma, son el lazo primordial del jefe para lograr éxito total en la empresa.

Dentro de una empresa quien brilla con excelente imagen es la secretaria desenvolviéndose con una buena actividad diaria dentro de su labor en la empresa contribuyendo su esfuerzo general en su trabajo prudente, cuidadoso y organizado.

En la actualidad, se ha podido especificar que las secretarías se han sometido a diferentes cambios, acciones y ocupación de las labores encomendadas; por tanto, se ha disipado una significativa posición en el lugar del trabajo.

El rol de las secretarias dentro de una empresa toma mucha importancia siendo la mano derecha de su jefe ella de cumplir con muchas cualidades laborales ver oír y callar ganándose la confianza de su jefe.

El presente trabajo investigativo, aspira definir el rol que desempeña la secretaria y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Río Verde Seragroforest S.A del Cantón Valencia, así como su capacidad de equilibrio emocional, sus actitudes, vínculos internos, externos y sus habilidades ejecutivas en el manejo de clientes, de tal forma, que permita establecer una guía de procedimientos teóricos prácticos que le incentiven y orienten al manejo adecuado y eficiente de sus funciones como un aporte a las decisiones directrices y el desarrollo de la institución en la cual labora.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del problema.

Además la serie de debilidades que registra las secretarias ejecutivas en la empresa Rio Verde Seragroforest S.A. Hace que su jefe no tenga una confianza absoluta.

Las secretarias no usan su iniciativa, lo que incomoda a los jefes y se muestran insatisfecho en su desempeño laboral.

El grupo de secretaría de la empresa fueron contratadas sin considerar que cumplan con el Rol que una Secretaria Ejecutiva debe poseer para la toma de decisiones lo que origina molestias al momento que su jefe esté ausente el no saber solucionar un problema inmediato.

La manera inadecuada de aplicar las destrezas las secretarias de la empresa Rio Verde Seragroforest causándoles problemas en el desarrollo del trabajo

1.1.1.1. Diagnóstico.

Estudio previo a la investigación mediante la aplicación de una encuesta permitió identificar la problemática existente al interior y exterior de la misma, para cuyo efecto se utilizó la matriz FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

1.1.1.2. Pronóstico.

Con el diseño de un perfil de la Secretaria Ejecutiva para la toma de decisiones mejora la confianza en su jefe brindando a la Secretaria un mejor desenvolvimiento al momento de que su jefe esté ausente ya que si no se da el perfil adecuado no mejorara él trabaja que desempeña la secretaria ejecutiva en calidad de la Empresa.

1.2.2. Formulación del problema.

¿Por qué la Secretaria Ejecutiva no cumple con el perfil para la toma de decisiones en la Empresa Seragroforest S.A?

1.2.3. Sistematización del problema.

¿De qué manera afecta en que la secretarias no usen su iniciativas en la empresa Río Verde Seragroforest S.A del Cantón Valencia?

¿Cuál es la razón de que la secretaria ejecutiva no ayude en la prevención y resolución de los problemas en la empresa Río Verde Seragroforest S.A del Cantón Valencia?

¿Cómo la ausencia de un perfil para la Secretaria Ejecutiva afecta su desempeño laboral en la empresa Río Verde Seragroforest S.A del Cantón Valencia?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General.

Determinar el perfil de la secretaria en la toma de decisiones en la empresa Río Verde Seragroforest S.A del Cantón Valencia, Provincia de Los Ríos, período 2015.

1.2.2. Objetivo Específicos.

- Verificar si las secretarias usan la iniciativa en la empresa Río Verde Seragroforest S.A del Cantón Valencia.
- Identificar el rol de las secretarias Ejecutiva que laboran dentro de la empresa Río Verde Seragroforest S.A del Cantón Valencia.
- Realizar un perfil de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones en la empresa Río Verde Seragroforest S.A del Cantón Valencia.

1.2. Justificación.

Por todo lo establecido, podemos manifestar que es de suma importancia realizar un análisis sobre el rol que asume la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones como aporte al fortalecimiento de la empresa Río verde Seragroforest S.A del Cantón Valencia, y por ende determinar el papel que desempeña la secretaria ejecutiva, pero sobre todo la capacidad que tiene para tomar decisiones importantes en la empresa, con el propósito de aportar en la solución de conflictos y lograr un servicio de calidad, con eficacia, eficiencia como siempre lo han demostrado las secretarias.

La empresa Río Verde Seragroforest S.A necesita que sus secretarias estén capacitadas para poder desenvolverse al momento de tomar una decisión cuando su jefe esté ausente. La presente tiene como objetivo desarrollar e implementar un perfil para la toma de decisiones.

Las secretarias cumplen un rol de trascendental importancia en el ámbito ejecutivo empresarial, ya que el cumplimiento de múltiples funciones debidamente organizadas y estructuradas garantiza el desarrollo y proyecta la imagen empresarial.

La investigación evidencia los conceptos dados por cada uno de los autores además se emplean métodos vigorosos para la exploración de este proyecto de investigación no viable porque se cuenta con el soporte del gerente de la empresa Río Verde Seragroforest S.A donde prácticamente se realiza en la misma donde se beneficia a las secretarias para que contribuyan a una mejora en el lugar de trabajo ya que son la base fundamental; dando un aspecto más confiable a su jefe y a la vez a la empresa.

CAPITULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual.

2.1.1. Antecedente de la empresa Rio Verde Seragroforest. S.A.

SERAGROFOREST es una empresa ecuatoriana dedicada a proveer servicios técnicos especializados en el ámbito agrícola y forestal. Además brindamos asesoramiento técnico y administrativo de áreas forestales y agrícolas. Constituida legalmente el 1 de julio del 2008, sus oficinas centrales se encuentran ubicadas en el D.M. Quito, en la Av. Morán Valverde Oe 1-63 y Av. Pedro Vicente Maldonado, en el sector de Guajaló Zona Quevedo ubicada en la Provincia Los Ríos Cantón Valencia El Vergel en la calle Gustavo Chonqui alada del UPC (CARRION, 2015).

2.1.2. Secretaria Ejecutiva.

La secretaria ejecutiva dentro de las actividades laborales cumple un rol muy importante ellas son el portavoz de las decisiones superiores cumpliendo con mucha responsabilidades y absoluta credibilidad; deben ser eficiente al momento de tomar dediciones (Andrade G. K., 2013).

Más que un oficio es una profesión ser secretaria debe estar preparada para enfrentar cualquier reto cuando la ocasión lo amerite debe constar con un perfil correctamente ella toma un cargo importante dentro de la empresa debe ser altamente calificada cumpliendo elementos sin duda juega un rol importante dentro de la institución,(Caiminagua Z. E., 2012).

Una secretaria Ejecutiva hoy en el siglo XX debeseer multifacética, dominar técnica digitación, ofimática, ortografía, gramática manejar un excelente archivos, saber idiomas, además obtener formas personales tener buenas relaciones humanas, poseer virtudes y aptitudes le faciliten la realización efectiva en sus funciones laborales.

2.1.3. El Perfil de la Secretaria Ejecutiva.

El desempeño de la secretaria ejecutiva en este ambiente tecnológico, económico, globalizado y cambiante la empresa es así que la secretaria siendo una aporte importante la empresa a mas poseer aptitudes de un ejecutivo de empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estrictamente de oficina.

Quienes seleccionan a sus asistentes buscan personas con solidez actitudinal: la empatía, la comunicación y el esfuerzo por despejar el camino o simplificar las tareas son cualidades importantes. También suma valor el poder asumir diferentes responsabilidades y funciones, así como contar con la facilidad para coordinarlas,(Pacheco M. , 2012).

Personalidad equilibrada y proactiva

- ✓ Ser positiva
- ✓ Estar preparada para cambios momentáneos
- ✓ Destreza para trabajar en equipo
- ✓ Excelente concentración y amplitud de memoria
- ✓ Contacto para manejar situaciones diversas
- ✓ Energía de preparación y superación
- ✓ Plasticidad
- ✓ Carácter
- ✓ Tenacidad física y nerviosa (Jaramillo, 2013)

El perfil de una Secretaria Ejecutivo debe caracterizarse por ser completo para no ser solamente una secretaria que archive si no que tenga la capacidad de tomar decisiones cuando se enfrente a un problema y sea su pilar fundamental en la Empresa.

2.1.4.Rol de la secretaria Ejecutiva.

En el siglo xx la secretaria debe de mostrar resultados eficientes en el campo de trabajo cumpliendo objetivos, metas, solución de problemas, cálculo de aprendizajes y, algo que cobra

cada día mayor importancia, el desarrollo personal en el contexto de un trabajo en equipo, estará en capacidad de competir en el marco del desarrollo empresarial,(Seminario L. , 2011).

“El rol de la secretaria tomo un cambio mejor en la actualidad una persona que influye incluso en la toma de decisiones y para ello debe tener una capacitación integral saber diferenciar la importancia que tiene en tomar las cosas, saber trabajar en equipo y bajo presión” (Clavería, 2010).

La Misión de la Secretaria Ejecutiva es brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de los procesos a seguir dentro de la empresa. Hay que tener presente que casi siempre una secretaria es un administrativo y su posición dependiendo la organización puede ser administrativa y ejecutiva.

2.1.5. Imagen de la Secretaria Ejecutiva.

La imagen profesional y personal de la secretaria causa efectos positivos o negativos ante el público, la precaución de toda institución es transmitir una imagen adecuada por parte de la secretaria ya que ella son el primer enlace público de la institución(Moreira, 2012)

Usa máximo 3 colores a la vez, los colores más recomendados para proyectar autoridad y liderazgo son el azul marino y el gris oscuro, colores claros proyectan ser más accesible.

- ✓ Debes usar 3 accesorios si eres mujer si eres hombre evita usar accesorios en el cuello dedo manos.
- ✓ Ser cuidadoso con la higiene en cabello, manos y aliento.
- ✓ Siempre usas perfume o loción.
- ✓ Usar la ropa bien planchada
- ✓ Evita usar zapatillas de tacón delgado y mayor a los 5cm.
- ✓ Los hombres saber combinar siempre el color de los calcetines con el color del pantalón.(Cedeño, 2010).

En toda institución sea pública o privada, los seres humanos somos vendedores de nuestra imagen, si somos capaces de vender nuestra imagen, somos capaces de vender cualquier producto o servicio, y es en el caso de la Secretaria su imagen es un factor muy importante, ya que somos representantes de la empresa o institución, por lo tanto somos su imagen, para una secretaria de una institución, el conocimiento de la misma es de gran ayuda par.

2.1.6. La secretaria y la comunicación.

La comunicación es un proceso de intercambio de ideas, actitudes, opiniones sentimientos, informaciones entre un emisor y un receptor, la comunicación no solo es transmisión de un mensaje, sino que incluye necesariamente una respuesta, la comunicación se convierte en el fenómeno fundamental de la relación de la existencia humana, sin la comunicación no existirían los grupos humanos ni las sociedades; no podríamos compartir nuestras experiencias más personales; no conseguiríamos vivir con los demás porque careceríamos del medio para hacerlo.

Lo excepcional es que gracias a la comunicación, la vida adquiere un sentido nuevo único trascendente una buena comunicación es imprescindible para el éxito de nuestras relaciones, no solo en el trabajo, sino también en el hogar y en cada uno de los grupos sociales a los que pertenecemos, (Castillo, 2009).

Toda secretaria debe tener una buena comunicación en el entorno laboral siendo la primera persona que tiene contacto con los clientes de la empresa saber que el cliente tiene la razón.

2.1.7. Funciones de la secretaria.

La función de la secretaria actual ha evolucionado espectacularmente con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con responsabilidad e independencia.

Una descripción de su cargo abarcaría probablemente las siguientes funciones:

- Saber simbolizar personalmente al jefe.
- Usar debidamente la agenda del jefe.
- Realizar la correspondencia de rutina del jefe.
- Preparar las actividades del jefe.
- Desenvolverse cuando el jefe esté ausente
- Preparar conferencias y reuniones, (Andrade G. , 2013).

La secretaria debe desenvolverse en muchas funciones es de principal importancia desenvolverse como la profesional que debe de ser.

2.1.8. Cualidades de la secretaria.

Toda secretaria ejecutiva debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima, además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo.

- Inteligencia.
- Responsabilidad.
- Entusiasmo.
- Discreción.
- Razonamiento.
- Estabilidad emocional y equilibrio interno.
- Creatividad.
- Iniciativa.
- Adaptabilidad.
- Espíritu de colaboración.
- Planeación de trabajo.
- Capacidad de atención.
- Buena memoria.
- Trato Agradable.
- Atractivo personal.

- Buena imagen.(Rueda, 2012).

Muchas son las cualidades que deben poseer las secretarias, entre ellas la lealtad hacia la persona o empresa para la que trabaja, ya que todo se basa en la confianza debe ser inteligente, capacitada para trabajar bajo presión, debe tener el talento hacer varias cosas al mismo tiempo pero concentrada.(Parrales M. ,, 2013).

La secretaria debe hacerse acreedora de confianza la discreción, carácter y competencias son el pilar para un buen desempeño laboral su compromiso, fidelidad e identificación con la empresa y su jefe que la dirigen debe ser total, las virtudes fundamentales que debe poseer: Lealtad, discreción claridad verbal, flexibilidad, sistematicidad, modernidad (Arce, 2011).

La secretaria es una pieza imprescindible en la maquinaria de toda organización, por ello su desarrollo profesional para el correcto desempeño profesional la secretaria tiene que poseer la cualidad de discreción, flexibilidad, polivalencia, cuidado por el detalle e iniciativa, a la vez ser capaz de combinar estas características son las herramientas y técnicas inherentes a la profesión.

2.1.9. La secretaria ejecutiva y los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y conservación de los clientes.

La secretaria en el mundo empresarial tiene un don profesional que la hace eficiente destacándose en las labores encomendadas con excelencia, dinamismo y afinidad.

1. El cliente es la persona más importante en la empresa
2. El cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente. Usted trabaja para sus clientes.
3. El cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo.
4. El cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios. Usted no le hace ningún favor sirviéndole.
5. El cliente es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones. Si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él.

6. El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten.
7. El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.
8. Su trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes y, siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas.
9. El cliente se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
10. El cliente es la parte más vital de su empresa o negocios. Recuerde siempre que sin sus clientes, no tendría actividades de negocio(Ortiz P. D., 2012)

2.1.10. Secretaria Multifuncional.

Aquella persona que tiene conocimientos teóricos y prácticos de las innovaciones empresariales públicas y privadas en diferentes áreas temáticas y que está preparada para competir con los nuevos retos del mundo globalizado, la secretaria multifuncional es la que va a desempeñar un puesto importante de la empresa, por sus conocimientos diversos y de un criterio lógico. En muchos casos el jefe o director espera el aporte de una secretaria de gerencia multifuncional, aquí es donde el jefe o director se dará cuenta si está preparada para ese cargo, si tiene criterio lógico y así puede asumir este reto de ser la que en muchas veces contribuya a tomar una decisión importante,(Caiminagua Z. , 2012).

En esta orden de ideas las empresas de éxito buscan este tipo de secretarias no tomando en cuenta la institución donde se prepararon o la antigüedad laboral en grandes empresas, lo que las empresas toman en cuenta es que la secretaria tenga grandes ideas y un rápido criterio lógico. Por lo que es recomendable siempre hacer ejercitar la mente, desconectarse del mundo exterior y conectarse en su función que le corresponde hacer, (Caiminagua Z. , 2012).

En esta orden de ideas las empresas de éxito buscan este tipo de secretarias no tomando en cuenta la institución donde se prepararon o la antigüedad laboral en grandes empresas, lo que las empresas toman en cuenta es que la secretaria tenga grandes ideas y un rápido criterio lógico. Por lo que es recomendable siempre hacer ejercitar la mente, desconectarse del mundo exterior y conectarse en su función que le corresponde hacer(Caimanagua, 2012)

La secretaria multifuncional es la que va a desempeñar un puesto importante de la empresa, por sus conocimientos diversos y de un criterio lógico, en muchos casos el jefe o director espera el aporte de una secretaria de gerencia multifuncional, aquí es donde el jefe o director se dará cuenta si está preparada para ese cargo, si tiene criterio lógico y así puede asumir este reto de ser la que en muchas veces contribuya a tomar una decisión importante.

2.1.11.Las competencias de las Secretarías Ejecutivas en su laboral secretarial.

“Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes”²⁷, es decir, que las competencias de las Secretarías Ejecutivas en su laboral secretarial, implica que las funcionarias deben poner en práctica las habilidades y destrezas que posee, las que más tarde se traducen en el logro de objetivos de la institución, así como también los objetivos profesionales de la Secretaria, mediante la eficiencia profesional demostrada y garantizada por la práctica efectiva y de los conocimientos y preparación adquirida(Macay M. J., 2012).

Una Secretaria Ejecutiva, debe reunir características que estas hoy deben tener para colaborar eficientemente con la gestión de la gerencia, una secretaria que además de manejar adecuadamente las relaciones humanas, trato con el personal, cliente debe saber administrar adecuadamente la agenda diaria de la gerencia, jerarquizar aquellas acciones, compromisos prioritarios de acuerdos a la exigencias que el cargo origina en su operatividad debe saber jerarquizar las necesidades, darles preferencia a las más prioritarias, ser objetivas en su planificación, manejo de agenda y correspondencia interna y externa soporte en tareas administrativas, organización de reuniones viajes archivos(Corral, 2012).

Las Secretarías y Asistentes de Gerencia se convierten entonces en los brazos de los gerentes para impulsar y multiplicar las acciones de la organización en aras de cumplir las metas y la Misión Empresarial, en la medida en que las personas que ocupan estos cargos dominen y compartan toda la información acerca de la misión y metas en la organización; y se ganen el respeto de la gerencia, de los colaboradores, y de los clientes con un desempeño proactivo y eficiente; alcanzarán la autoridad necesaria y la “luz verde” del nivel

superior para influir más directamente en el buen cumplimiento de los objetivos empresariales.

2.1.12. Misión y Visión de la Secretaria.

2.1.12.1. Misión.- Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa.

2.1.12.1. Misión.- La visión de la secretaria es brindar EXCELENCIA a través de la eficiencia y eficacia en todas las tareas que se realizan **(Lascurain, 2012)**.

Suministrar servicios eficaces de alta calidad a los Miembros de la empresa, especialmente durante, conferencias, asambleas, reuniones, exposiciones y otros eventos, así como en la divulgación de la información y brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa **(Carvajal, 2015)**

2.1.13. Toma de Decisiones.

La productividad secretarial se incrementa cuando se tiene la habilidad para tomar decisiones acertadas. Por lo tanto, es conveniente conocer los pasos de esta importante técnica.

Estar consciente de todas las alternativas de acción, examinar las experiencias previas, evaluar el costo-beneficio de cada oportunidad, madurar la decisión, evaluar los resultados, aprender de las lecciones **(Quiñonez, 2011)**.

Debe sentirse segura de sí mismo tener dinamismo es de mucha importancia que tenga actitud de tomar decisiones al momento de que se le presente un problema.

2.1.14. Liderazgo en toma de decisiones.

La formación profesional universitaria en materias de gestión enfatiza la racionalidad en la toma de decisiones. En primer lugar; se plantea el problema con claridad; se definen alternativas de solución, se recoge toda la información pertinente, se ponderan los pros y los contras de cada una de ellas, y se toma la decisión más conveniente en función del balance de beneficios y costos, el proceso es claro. Pero quien cree que todas las decisiones deben tomarse así, no va a ser un buen ejecutivo y, menos aún, un buen empresario.

La mayoría de las decisiones tienen efecto sobre la gente, el gerente o líder no puede ignorar las influencias de las relaciones humanas en una decisión, especialmente cuando se selecciona técnicas para tomarlas, para los administradores la toma de decisiones es una de las mayores responsabilidades, es catalogada como el "proceso ideal"; tomar la decisión es una forma de recopilar, evaluar y aplicar la información, se deben generar suficientes ideas para encontrar el camino más corto y efectivo al problema.(Nagua, 2012).

Por ello el líder debe saber manejar el proceso de toma de decisiones, lo sutil también tiene que ver con nuestra capacidad de entender los intereses diversos y muchas veces contrapuestos de los distintos actores que se ven afectados por las acciones y decisiones de una empresa u organización.

2.1.15. Importancia del rol la secretaria en el desarrollo empresarial.

La secretaria es muy importante que esté inmersa en todas las actividades de negocio ya que también depende de ella el desarrollo de la empresa.

En efecto, las empresas desarrollan sus actividades formando cadenas de relaciones de proveedores y clientes. La eficiencia productiva y competitiva se da por las mejoras que logran producirse en el interior de la empresa, también por la dotación y calidad de los servicios de desarrollo empresarial, la calificación de recursos humanos, la institucionalidad existente en el territorio donde se sitúan dichos agrupamientos de empresa,(Seminario, 2011).

El buen desarrollo empresarial, no solo presenta buena imagen para la institución, sino que muestra la importancia de la construcción de ventajas competitivas, como resultado de la actuación; la conformación de mercados eficientes de servicio de desarrollo empresarial y de ofertas de recursos humanos de excelencia, orientadas por las necesidades de innovación de los diferentes sistemas de producción territoriales.

2.1.16. Características de la secretaria.

2.1.16.1. Habilidades en computación.

La mayoría del trabajo secretarial es hecho ahora en computadoras, por lo que las secretarias deben tener sólidos conocimientos de computación. Estas habilidades incluyen la capacidad de utilizar los principales paquetes de software de oficina como Microsoft Office. Las aspirantes a ser secretarias deberían familiarizarse con las diferentes versiones de Microsoft Office, ya que no todas las empresas utilizan la última versión, (Conrab, 2012).

2.1.16.2. Buenas habilidades de comunicación.

Las secretarias necesitan tener sólidas habilidades de comunicación, tanto escritas como verbales. A menudo son llamadas a comunicarse en representación de sus jefes y necesitan ser capaces de presentarse a sí mismas y a sus empleadores de la mejor manera posible. A las secretarias a menudo se les solicita redactar cartas con sólo un mínimo de instrucción de sus jefes. Esto significa que deben tener un excelente dominio del idioma Inglés y una sólida comprensión de la etiqueta del negocio y formatos de comunicación adecuados de negocios. La necesidad de una excelente comunicación se extiende a todas las áreas, desde las comunicaciones relativamente informales como el correo electrónico y mensajería instantánea, hasta las propuestas y cartas formales de negocios,(Conrab, 2012).

2.1.16.3. Digitación y habilidades administrativas.

Las secretarias necesitan tener habilidades de digitación muy fuertes, ya que una buena parte de su día pasa digitando cartas, memorandos, correos electrónicos y otras comunicaciones escritas. Muchos empleadores exigen que las solicitantes de secretaría tomen una prueba de digitación, así que prepárate y practica tus habilidades de digitación antes de la entrevista. Muchas secretarias también realizan funciones administrativas, como contabilidad básica y de nómina. Fuertes habilidades matemáticas son importantes en las profesiones secretariales, por lo que perfeccionar esas habilidades es muy importante, (Conrab, 2012).

Dentro de las características de las secretaria lo principal son las habilidades que debe de tener para poder ejercer su rol dentro de la empresa.

2.1.17. Habilidades personales.

Fuertes habilidades interpersonales son esenciales para cualquier secretaria o asistente administrativa. Estas personas trabajan habitualmente con un número de diferentes departamentos y tienen que ser capaces de llevarse bien con todos en la organización con el fin de hacer sus labores con eficacia. Las secretarias también trabajan con personas ajenas a la organización, actuando a menudo como sustitutas de sus jefes. Una actitud amable y la habilidad de llevarse bien con otros son esenciales para este trabajo, (Conrab, 2012).

Una secretaria o una auxiliar administrativa, necesitas asegurarte de que tiene que poseer los conocimientos adecuados el papel que ejerce han cambiado rápidamente en los últimos años y las habilidades que esas personas necesitan también han evolucionado, entender cuáles destrezas y habilidades son más importantes puede hacer tu búsqueda de empleo más fácil y exitoso.

2.1.18. Profesionalidad de la secretaria ejecutiva.

Conjuntamente la secretaria debe tener buenas relaciones humanas que existen hoy en día en la sociedad, en esta profesión son necesarias otras formas y éticas, como son:

- Mesura
- Trabajo
- Honradez
- Capacidad de trabajo y organización
- Sentido común
- Decisión
- Adaptación
- Actividad

El desempeño del trabajo que realizan en el área administrativa está debidamente organizado con los trabajadores de la empresa, (Chimbolema M. , 2013).

2.1.19. Características personales, profesionales de la secretaria que hacen que triunfe y cumpla su misión dentro de la institución.

2.1.19.1. Inteligencia.- La secretaria requiere un alto índice de inteligencia para facilitar la comunicación con sus jefes, compañeros de oficina, clientes y para planificar, coordinar y ejecutar las actividades. Su intelecto le permite comprender las inquietudes y disposiciones de su jefe, interpretar los requerimientos y necesidades del público, sentir un interés por su trabajo y desempeñarse con desenvoltura frente a los hechos imprevistos que tendrá que solucionar con serenidad, (Chimbolema C. P., 2013).

2.1.19.2. Razonamiento.- En el área de secretariado, el razonamiento es una actitud importante, porque contribuye a desarrollar los trabajos con sentido común, a estructurar adecuadamente los documentos que la secretaria tiene que preparar entender las diferentes situaciones que diariamente se presenten en la oficina, (Chimbolema C. P., 2013).

2.1.19.3. Ejecutividad y eficiencia.- La secretaria es ejecutiva cuando hace bien las cosas que le encomiendan; cuando se esfuerza por cumplir a cabalidad, con prontitud y cuidado sus tareas, para llegar a la meta que es eficiencia. Para lograr eficiencia es necesario comprender en qué consiste el trabajo a realizar, (Chimbolema C. P., 2013).

2.1.19.4. Adaptabilidad.- La secretaria requiere facilidad de adaptación a los cambios de trabajos, de jefes y compañeros, lo que significa acomodarse, sin esfuerzo, a nuevos ambientes, funciones y reglamentos. Debe tomar con ánimo los cambios bruscos de genio de las personas que trabajan a su alrededor. Tiene que aprender a adaptarse a disposiciones repentinas y al incremento de trabajo que se pueda presentar,(Chimbolema P. , 2013).

2.1.20. Desempeño de la secretaria ejecutiva moderna.

2.1.20.1. Organización: Es vital para una persona que ocupa especialmente un cargo de confianza, como lo es el cargo de secretaria, dado que tiene acceso a material reservado, hay que mantener alejado de todo lo que pasa por tus manos. La discreción también es aplicable para el ámbito laboral,(Parrales M. V., 2013).

2.1.20.2. Puntualidad: Ten en cuenta que la puntualidad es una manifestación de seriedad y formalidad. No solamente para llegar al trabajo si no a la hora también de entregar un trabajo como en el cumplimiento de los horarios a cada tarea,(Parrales M. V., 2013).

2.1.20.3. Paciencia: Esto es indispensable si eres una secretaria. Enfurecerse, jamás ha dado buenos resultados, solo sirve para descargar nuestros nervios hacia los demás. La secretaria o secretario debe mantener la tranquilidad cuando las cosas no van como se espera. Si eres de carácter nervioso, debes controlar tus impulsos y no dejarte dominar por ellos, (Parrales M. V., 2013).

2.1.20.4. Organización: Una secretaria debe ser organizada sin excusa, las personas que se relacionan contigo deben tener confianza en ti y en todos los aspectos y estar tranquilos y tranquilas que tendrán el trabajo solicitado en tiempo y forma, significa que tienes que tratar de alcanzar los objetivos a los que te has comprometido pero también significa no adquirir compromisos que no se puedan cumplir,(Parrales D. , 2013).

2.1.21. Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.

Dentro de las técnicas y destrezas se debe seleccionar a la secretaria que cumpla con los requisitos de un perfil que forme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de interrelaciones humanas, trato, presentación, comunicación, todo aquello, que permita facilitar la labor del gerente y además que colabore en administrar adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones, organización de actividades prioritarias, manejo de agenda correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas, organizar viajes; es decir, debe ser su mano derecha en todo momento, (Guaman Y. , 2011).

La secretaria ejecutiva debe saber que constituye un determinante punto de apoyo para la gerencia, compenetrarse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso que está en su diario actuar, planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la empresa o lugar de trabajo, los acontecimientos del diario vivir en los escenarios económicos y administrativos, integrada a los avances, beneficios, ventajas que genera la telemática, Internet, presencia física, emprendedora, manejo de idiomas, preferentemente el inglés, organizada, metódica, ejecutiva, con capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales, (Guaman Y. , 2011).

2.1.22. Tipos de secretarias.

Las secretarias en general realizan actividades similares en diversos departamentos; pero cuando esta se encuentra asignada a departamento exclusivo, ejecutan actividades específicas,

de acuerdo al medio que les toca desenvolverse, entre los tipos de secretarias existe lo que a continuación se menciona:

2.1.22.1. Secretaria de Gerencia: Es una de las que mayor responsabilidad tiene, su trabajo se desarrolla en nivel superior, es la encargada de llevar la coordinación de conexión y enlace entre los públicos que intervienen, (Moreira k Z. A., 2011).

2.1.22.2. Secretaria de Dirección: Se encuentra adscrita a una dirección a la institución a prestar servicios con carácter exclusivo a las órdenes de su jefe o director, (Moreira k Z. A., 2011).

2.1.22.3. Secretaria de Departamento: Se dedica a las labores administrativas como son, la que se refiere al archivo, la introducción a los informes en el computador, redacción de informe o documentos entre otras, (Moreira k Z. A., 2011).

2.1.22.4. Secretaria Particular: La característica más relevante de ella es la que se encuentra al servicio de un profesional independiente, pero las actividades que realiza son similares a cualquiera de la antes escrita, (Moreira k S. A., 2011).

2.1.23. Normas para evitar la mala imagen.

Cuando se trabaja en una empresa o institución, se asume que se representa a la misma; y por tanto, la responsabilidad es muy grande pues no se considera como personas independientes, sino como miembros integrantes de una empresa, se debe tener en cuenta las siguientes normas para evitar la mala imagen:

- No comer en la oficina, y mucho menos masticar chicle
- No dejar en su escritorio recipientes de líquidos que haya tomado
- No debe maquillarse ni peinarse en su sitio de trabajo
- No pintarse las uñas
- No utilizar anteojos de fantasía, ni vidrios de color

- No usar pañuelos en la cabeza, ni gorros
- Procure tener siempre el cabello arreglado
- No fumar cigarrillos en la oficina, (Andrade L. , 2013).

2.1.24. Funciones administrativas de la Secretaria.

El trabajo administrativo que realiza cada secretaria puede ser diferente dependiendo del tipo de actividad al que esté dedicada la empresa, la amplitud del negocio, la forma jurídica de la institución, entre otros factores.

Para definir las funciones administrativas de las secretarias será necesario establecer diferencias con las de los departamentos que realizan el trabajo de la empresa, en forma general las ocupaciones administrativas que la secretaria suele desempeñar son:

- Redactar comunicaciones
- Tomar dictados y transcribirlos
- Realizar trabajos de mecanografía
- Preparar reuniones y juntas
- Organizar entrevistas y viajes
- Archivar la correspondencia
- Custodiar los documentos de la oficina
- Preparar la correspondencia de entrada y salida Atender llamadas telefónicas
- Recibir y atender a los clientes

La secretaria es el centro de información de la empresa y tiene una función de apoyo asegurando que la información se ha elaborado convenientemente para que la empresa alcance sus fines. La presentación de un documento da una buena imagen de la empresa, es un logro suplementario, que puede ser determinante en el caso de la elección de un ofrecimiento de servicios, (Celleri, 2010).

2.1.25. Imagen ejecutiva: La vestimenta más adecuada.

- Un vestido negro, de líneas sencillas, puede ser considerado “un básico” para asistir a diversas reuniones. Los accesorios le darán un aspecto más “formal o más casual”.
- Los colores oscuros y monocromáticos tienden a adelgazar y estilizar la figura.
- Las faldas levemente entalladas hasta la rodilla sientan mejor que las plisadas o rectas.
- Los trajes que más favorecen: pantalones rectos y chaquetas sastre largas con hombreras discretas, levemente entalladas en la cintura en colores negro, azul, beige, gris o pasteles.
- Evitar las telas con adornos muy elaborados y colores muy estridentes durante el día.
- Los zapatos, la cartera y el cinturón, combinarán en color, tamaño y diseño con el resto de la indumentaria.
- El calzado resulta un accesorio de fundamental importancia en la percepción del conjunto de la indumentaria. El taco más favorecedor para la postura, es el de cinco centímetros, aportando altura y equilibrio.
- Para una reunión de trabajo, evitar los estampados llamativos, los tejidos gruesos y las telas satinadas o con brillos.
- Las piernas se estilizan cuando se usan las medias y los zapatos en la misma tonalidad.
- Seleccionar en tonos neutros el color de los abrigos o tapados: (negro, azul o camel).
- Los accesorios (pañuelos, guantes, carteras, anteojos, joyas), deberán ser elegidos con un criterio discreto y sutil, a fin de realzar y complementar aportando distinción, sin proyectar un aspecto recargado,(Cerlleri, 2010).

2.1.26. Formación de la Secretaria para un buen ejercicio profesional.

La formación de las Secretarías Ejecutivas, es de vital importancia dentro de su ejercicio profesional, puesto que exige un proceso de aprendizaje, desarrollo de técnicas y estudios muy diversos, constantes y especializados.

Es decir la secretaria tiene en sus manos la responsabilidad de seguir incrementando nuevos conocimientos y fortalecer el perfil personal y profesional que posee, (Macay S. C., 2012).

Dentro de la innovación y actualización de conocimientos que requiere esta funcionaria para fortalecer su accionar profesional, demanda que su preparación y formación esté encaminada a la renovación de información en especialidades como: mecanografía computarizada, tecnología, idiomas, relaciones humanas, redacción comercial - oficial, contabilidad, ortografía y redacción, archivo, entre otras. La funcionaria en secretariado ejecutivo debe considerar que si perfecciona cada actividad que realiza, estará en las mejores condiciones de alcanzar que su trabajo, (Macay S. C., 2012).

2.1.27. Imagen de Éxito.

La imagen profesional es uno de los factores más importantes en el logro de las metas deseadas. Es la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual de los siguientes elementos:

- Conocimientos.
- Valores.
- Modales.
- Personalidad.
- Tacto.
- Humildad y Sencillez, (Esther, 2012).

2.1.28. Las competencias de las Secretarias Ejecutivas en su laboral secretarial.

Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes es decir, que las competencias de las Secretarias Ejecutivas en su laboral secretarial, implica que las funcionarias deben poner en práctica las habilidades y destrezas que posee, las que más

tarde se traducen en el logro de objetivos de la institución, así como también los objetivos profesionales de la

Secretaria, mediante la eficiencia profesional demostrada y garantizada por la práctica efectiva y de los conocimientos y preparación adquirida,(Lucia L. , 2011).

La competencia laboral basa su generalidad en la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados con la eficiencia profesional que pone de manifiesto. Por ello, ante grandes evoluciones económicas y comerciales donde se desarrolla la vida institucional, las habilidades y destrezas que aplique la ejecutiva se constituyen en su punto de apoyo, que le garantiza tener una participación proactiva, avalados por sus conocimientos, (Lucia L. , 2011).

2.1.29. Las competencias de las Secretarias Ejecutivas en su laboral secretarial.

Reglas de cortesía que debe aplicar la secretaria en el ámbito empresarial

La secretaria es con frecuencia la primera persona de una empresa u oficina pública con la que se establece un contacto. Las cualidades que convienen a una secretaria son el buen carácter, la simpatía, la eficacia, la laboriosidad.

Pero generalmente se espera que el buen trato al usuario abarque situaciones mucho más allá de esta elementales normas de cortesía tales como:

Buenos días, Buenas noches, Buenas tardes, Gracias, Con permiso, Disculpe, Muy amable, Por favor, No volverá a suceder, Presta la debida atención al cliente, Si mantiene sus rutinas de higiene y belleza en privado, Hable en voz baja y evade temas de conversación sobre temas polémicos o comprometedores, Ser cortés, amable y cordial, el asunto es cómo se logra transmitir eso a los clientes. Pues, la cortesía tiene que ver con seguir las reglas de convivencia y cierto protocolo para cada ocasión, (Lucia L. , 2011).

2.1.30. Funciones básicas y administrativas que debe desempeñar la secretaria.

Las funciones de las secretarías modernas exigen una preparación técnica, profesional amplia y concreta. Su función abarca desde el cargo de secretaria auxiliar de un departamento hasta secretaria de gerencia, de ahí para cumplir con esta responsabilidad deberá tener en cuenta lo siguiente:

La redacción y gestión de la correspondencia

Los trabajos de transcripción que deben ser ejemplo de precisión y veraz.

Extender actas y reuniones.

Custodiar los documentos de la oficina

Llevar con agilidad y Exactitud la clasificación, el registro y los archivos.

Preparar y organizar juntas, reuniones. Seminarios y convenciones

Planificar viajes, lo cual con lleva la organización de transporte, la solicitud de boletos las reservas hoteleras, ocuparse de los visados.

Gestión de las llamadas telefónicas de entrada y salida, (Nelly, 2011).

2.1.31. Habilidades profesionales que debe desarrollar la Secretaria Ejecutiva.

Lograr desarrollar un conjunto de habilidades para ser digna representante de la función asistencial es utilizar al máximo el potencial individual; entre ellas sobresalen las siguientes:

Transcribir con facilidad un dictado

Redactar cartas y escritos diversos

Revisar cuidadosamente cualquier escrito antes de pasarlo a la firma

Sabe archivar y mantener en orden los expedientes del archivo

Tiene organizado el trabajo de la oficina

Siente lealtad para con su empresa

Tiene capacidad para relacionarse con las demás personas

Presenta con limpieza su trabajo

Revisa diariamente la agenda

Iniciativa en las actividades que realiza

Reconoce sus errores

Posee espíritu de servicio, (Gildaly, 2011).

2.1.32. Estrategias del desempeño profesional.

La concepción de empleo no está en relación directa con el conocimiento aplicado a la tarea, sino a la capacidad que tiene el trabajador de aplicar múltiples perspectivas de aprendizaje para mejorar su desempeño, determinado éste, por sus logros.

Al analizar el desempeño profesional de la ejecutiva en secretariado se puede reconocer elementos comunes con diversas actividades laborales que implican contacto interpersonal. Sin embargo, no es menos cierto que por la misma naturaleza y características de esta labor, hace posible identificar ciertos elementos propios y diferenciadores, (Alcívar, 2012).

2.1.33. Normas y conducta profesional de la secretaria.

La secretaria ejecutiva sabe trabajar en equipo y aporta con sus ideas creativas para el beneficio de la organización. Su eficiencia la hace merecedora de la confianza del jefe, que la considera su brazo derecho, su “asistente efectiva”. La secretaria es leal a su jefe, siempre le defiende y se expresa lo mejor posible de él la imagen que la secretaria y el secretario proyecten debe ser de profesionalismo, de eficiencia, de honestidad, de cultura, de serenidad,

de sencillez y de cordialidad, entre otras virtudes. Pero no puede ser una simple apariencia, sino que debe corresponder a la verdadera personalidad.

- No hablar demasiado.
- No criticar a la gente.
- Huir del orgullo y la vanidad.
- Sea paciente y ordenado.
- Hacer una cosa a la vez.
- Hacer algo por los demás.
- Evitar el ocio.
- Tener sentido del humor.
- Dominar las situaciones, (Mediavilla, 2012).

2.1.34. Importancia en la toma de decisiones en equipo.

Es importante porque mediante el empleo de un buen juicio, nos indica que un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones.

También es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia, en la toma de decisiones, se debe considerar un problema y llegar a una conclusión válida, esto significa que se han examinado todas las alternativas y que la elección ha sido correcta, el pensamiento lógico aumentará la confianza en la capacidad para juzgar y controlar situaciones, (Guaman Y. , 2011).

2.1.35. Toma de decisiones y resolución de problemas.

Una de las grandes exigencias actuales del perfil secretarial está relacionada con la capacidad para tomar decisiones y resolver problemas. Un ejecutivo valora a la secretaria que no necesita que le den instrucciones hasta de los más mínimos detalles y que no solamente sepa plantear problemas, sino que también propone soluciones.

“Tomar decisiones y resolver problemas son técnicas que pueden aprenderse y es conveniente hacerlo cuando se aspira a ser un profesional eficiente que contribuye a la buena marcha de las actividades empresariales; ser capaz de plantear soluciones es ser parte de la solución; tener solo problemas es ser parte del problema”, (Quiñones, 2011).

2.1.36. Cualidades personales para la toma de decisiones.

Sin lugar a dudas existen ciertas cualidades que hacen que los tomadores de decisión sean buenos o malos, cuatro son las cualidades que tienen mayor importancia a la hora de analizar al tomador de decisiones: experiencia, buen juicio, creatividad y habilidades cuantitativas, Otras cualidades podrán ser relevantes, pero estas cuatro conforman los requisitos fundamentales, (Noles, 2012).

2.1.37. Consecuencias en la toma de decisiones estratégicas.

La teoría de la decisión racional se ocupa de estudiar el problema de la decisión considerando principalmente la información, las restricciones y las expectativas que tiene un individuo en una situación de incertidumbre finalmente, la teoría de la acción colectiva se ocupa de determinar cómo las decisiones individuales impactan favorable o desfavorablemente los objetivos racionales del grupo social en el cual los actores se encuentran inmersos.

Si el individuo escoge, mediante algún criterio lógico-matemático válido, desde su punto de vista y el de otros, la que se considera la mejor línea de acción para alcanzar la meta que se propone en forma eficiente, entonces ello se considera como un actuar racional, (Velez P. C., 2012).

2.2.38. Implicación en la toma de decisiones estratégicas.

Como se observa en estos tres modelos duales de cognición y comportamiento, la interacción entre los dos componentes (un sistema considerado genéricamente emocional y el otro sistema considerado genéricamente racional) de cada modelo es constante e ineludible. Las influencias

mutuas en los dos sistemas nos demuestran cómo no es posible la existencia humana sin la presencia de cada uno de los dos, y cómo todas sus acciones y respuestas a los estímulos están mediadas por los dos esquemas de procesamiento de información correspondientes, cuestión que no ha sido reconocida por los textos organizacionales, (Velez C. , 2012).

2.2. Marco Referencial.

En la actualidad no ávido otras investigación de estudios por lo que es muy necesario hacer la investigación sobre “ El Rol de la Secretaria Ejecutiva en la toma de decisiones como aporte al fortalecimiento de la empresa Rio Verde Seragroforest S.A del Cantón Valencia, Provincia de los Ríos, año 2015”, esto dará una buena expectativa

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1. Disposiciones reglamentarias

Artículo 1.- obligaciones generales de Seragroforest

- A) En todo lugar de trabajo se deberá tomar medidas tendiente a disminuir los riesgos laborales estas medidas deberán basarse, para lograr de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y en su entorno como responsabilidad social y empresarial.
- B) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de SERAGROFOREST prever los objetivos, recursos, responsables y programa en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- C) Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relaciones con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud d los trabajadores, (Belen, 2013).

CAPITULO III
MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Localización.

El presente sondeo se realizó en la empresa Río Verde Seragroforest S.A del Cantón Valencia, ubicada en Pedro Vicente Maldonado, en el sector de Guajaló| Zona Quevedo Provincia de Los Ríos Cantón Valencia El Vergel en la calle Gustavo Chonqui a lado del UPC.

Duración: La presente investigación tuvo la duración de 120 días.

3.2. Tipos de Investigación.

Según el nivel de análisis y de alcance, el proyecto tuvo los siguientes tipos de investigación.

3.2.1. Exploratoria.

Se realizó en las instalaciones de la Empresa Rio Verde Seragroforest para tomar datos directamente de los involucrados para fortalecer la propuesta.

3.2.2. Diagnóstica.

Se evaluó a la empresa para conocer sus falencias y poder partir del problema, con nuestro trabajo investigativo, en relación al perfil para la toma de decisiones para el fortalecimiento de la empresa, dando a conocer bajo qué situación se puede mejorar el perfil de la Secretaria Ejecutiva en la toma de decisiones.

3.3. Métodos de investigación.

3.3.1. Inductivo.

Este método logro desencajar la información Primaria, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a los directivos y colaboradores la Empresa Rio Verde Seragroforest en el recinto El Vergel.

3.3.2. Deductivo.

Sirvió para demostrar los datos obtenidos en las encuestas y entrevista.

Según el análisis y de alcance el proyecto tendrá el siguiente tipo de investigación.

3.3.3. Analítico - Sintético

Se realizaron encuesta, entrevistas para solucionar los inconvenientes existentes.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

3.4.1. Fuentes primarias.

Se realizaron encuestas y entrevista para lograr que el trabajo de campo sostenga las necesidades inmediatas de la investigación.

3.4.2. Fuentes secundarias.

Se realizó una revisión documental que se obtuvo antecedentes de la empresa, internet, tesis, revistas y bibliográfica a fin de obtener información escrita sobre el tema.

3.5. Diseño de investigación.

La muestra se la considera mínima por la totalidad de los trabajadores.

ENCUESTADO	CANTIDAD
Jefe departamentales	9
Secretarias y Asistentes	10

FUENTE: Investigación directa
ELABORADO POR: Karla Tatiana Rodríguez Vergara

3.6. Instrumento de investigación.

3.6.1. Encuestas.

Se realizó a las secretarias y jefes departamentales de las diferentes áreas de la Empresa Rio Verde Seragroforest en el recinto El Vergel. Se aplicara 19 encuestas.

3.6.2. Entrevistas

Se ejecutó al Gerente de la empresa, y para ello se utilizara como instrumento el banco de preguntas abiertas, de acorde al objeto de estudio y a las necesidades del investigador.

3.7. Tratamiento de datos.

En la elaboración de los cuestionarios fueron cuadrados con el Programa de Microsoft Excel 2010.

- ✓ Conto.
- ✓ Calculo.
- ✓ Estableció en cuadros y gráficos.
- ✓ Aplico la herramienta computacional Excel y Word.
- ✓ Descriptivos estadísticos en pastel
- ✓ Estudio e interpretación de los datos.
- ✓ Implantar conclusiones.
- ✓ Exponer recomendaciones.
- ✓ Elaborar el perfil para la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones para el fortalecimiento de la empresa.

3.8. Recurso humano y materiales.

Cuadro 1. Materiales, Servicios y Equipos

DETALLE	CANTIDAD
<u>RECURSOS HUMANO</u>	
Tesista1	
Asesor	1
Secretaria	10
Jefe Departamentales	9
<u>MATERIALES</u>	
Resma de Hojas de 75 gramos	4
Carpetas	5
Cuadernos	2
Lápices Bolígrafos	8
Reglas	1
Discos compactos	8
<u>SERVICIOS</u>	
Anillados	3
Copias	500
Impresiones	300
Tarjetas de celular	6
<u>EQUIPOS</u>	
Computadora	1
Impresora	1
Data show	1
Calculadora	1

FUENTE: Investigación directa
ELABORADO POR: Karla Tatiana Rodríguez Vergara

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Resultado de las encuestas aplicadas a las secretarias de la empresa Seragroforest.

Pregunta 1. ¿Tiene usted conocimientos acerca de cuál es el verdadero rol de la Secretaria Ejecutiva en la toma de decisiones?

Cuadro 2 Rol de la secretaria ejecutiva.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	30
No	7	70
Total	10	100

Fuente : Secretarias de la Empresas Río Verde Seragroforest
Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

De acuerdo al Cuadro 2, la mayor parte de las encuestas manifiestan que no conocen el rol para poderse desempeñar como secretaria mientras que un minoritario muestran lo contrario.

Pregunta 2. ¿La Secretaria Ejecutiva sabe tomar decisiones al momento de solucionar un problema dentro de la empresa?

Cuadro 3 Estrategias de la secretaria ejecutiva

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Verdadero	1	10
Falso	9	90
Total	10	100

Fuente : Secretarias de la Empresas Río Verde Seragroforest
Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

El cuadro 3 nos refleja un alto porcentaje que no sabe tomar decisiones para la solución de un problema, mientras que un bajo porcentaje sí sabe tomar decisiones.

Pregunta 3. ¿Considera usted que está preparada para dar solución a cualquier problema que se presente?

Cuadro 4 Preparada para solucionar problemas

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	10
Nunca	6	60
Casi siempre	3	30
Total	10	100

Fuente : Secretarias de la Empresas Río Verde Seragroforest
 Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

De acuerdo al cuadro 4 se observa que un mayor porcentaje nos revela que nunca está preparada para dar soluciones cuando se le presenta mientras que un bajo porcentaje arroja lo contrario.

Pregunta 4. ¿El rol que cumple como Secretaria Ejecutiva en la actualidad dentro de la empresa ha convertido que su jefe tenga la confianza para la toma de decisiones cuando él está ausente?

Cuadro 5 Confianza en la toma de decisiones

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	10
No	90	90
Total	10	100

Fuente : Secretarias de la Empresas Río Verde Seragroforest
 Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

El mayor porcentaje nos revela que el jefe no le tiene confianza por no estar preparada para tomar decisiones por la falta de conocimiento de un perfil mientras un minoritario porcentaje nos contradice

Pregunta5. ¿Considera usted que las innovaciones tecnológicas han favorecido al rol que desempeña la secretaria ejecutiva en su labores dentro de la empresa?

Cuadro 6 Innovación tecnológica ayudan al rol de la secretaria ejecutiva

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente : Secretarias de la Empresas Rio Verde Seragroforest
Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

El cuadro 6, nos diceun mayor porcentaje que en la empresa Seragroforest las innovaciones tecnológicas han sido favorables un alto por ciento mientras que un bajo nos muestra no han favorecido en sus labores dentro de la empresa.

Pregunta 6. ¿Considera usted que se realice un Perfil de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones para la empresa Seragroforest?

Cuadro 7Diseño perfil de la secretaria ejecutiva

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente : Secretarias de la Empresas Rio Verde Seragroforest
Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

El cuadro 7, nos revelo el 100% que es de suma importancia que se realice el perfil para la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones para poder desempeñarse como toda una profesional dentro de la empresa ya que ayudaría a la empresa para el fortalecimiento.

4.1.2. Resultado de las encuestas aplicadas a los jefes departamentales de la empresa Seragroforest.

Pregunta 7. ¿Cómo califica la autoestima de la Secretaria Ejecutiva que trabajan en sus dependencias?

Cuadro 8 Calificación de la secretaria ejecutiva en sus dependencias

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aceptable	1	11
Favorable	5	56
Bajo	3	33
Total	9	100

Fuente : Jefe departamentales, Rio Verde Seragroforest
 Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

El cuadro 8, nos indica que la autoestima de la secretaria que labora dentro de la empresa es bajacausando que el jefe no tenga una buena confiando mientras que un 4% es favorable dando un mínimo que no es aceptable.

Pregunta 8. ¿Conoce el rol que ejerce dentro de la empresa como secretaria?

Cuadro 9 Rol de Secretaria

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	5	56
No	4	44
Total	9	100

Fuente : Jefe Departamentales Empresas Rio Verde Seragroforest
 Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

Nos indica 56% de los jefe departamentales si conocen el rol que ejerce una secretaria en la empresa, mientras el 44% no saben cuál es el verdadero rol de la secretaria ejecutiva.

Pregunta 9. ¿Considera usted que el trabajo que realiza la secretaria ejecutiva está de acorde con el perfil profesional que posee?

Cuadro 107 Perfil profesional

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	33
No	6	67
Total	9	100

Fuente : Jefe departamentales, Rio Verde Seragroforest
 Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

El cuadro 13, nos indica un alto por ciento no está acorde al perfil que realiza como secretaria para trabajar en su puesto por motivo que tiene otro título o es bachiller mientras que el 33% si lo está nos informan que por el tiempo asignado a esta función han adquirido experiencia y a pesar de no tener titulación en esta área, procuran entregar su mayor esfuerzo para brindar un trabajo de calidad, por lo tanto, la experiencia adquirida les ha ayudado a mejorar su trabajo.

Pregunta 10. ¿Cómo considera usted la secretaria que trabaja dentro de la dependencia?

Cuadro 118 Trabajo de la secretaria

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
No eficiente	4	44
Eficiente	5	56
Total	9	100

Fuente : Jefe Departamentales Empresas Rio Verde Seragroforest
 Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

El 56% de los jefes departamentales reportan que se consideran secretarías eficientes, ya que han demostrado mucho interés en capacitarse de manera autónoma y cuando se dan en la empresa, mientras un 44% nos indica que no es eficiente.

Pregunta 11. ¿La secretaria de la empresa recibe capacitaciones permanentes para mejorar su desempeño?

Cuadro 12Capacitaciones

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A veces	3	33
Nunca	0	0
Siempre	6	67
Total	9	100

Fuente : Jefe departamentales, Rio Verde Seragroforest
 Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

El cuadro 12, nos revela el mayor porcentaje que la empresa procura estar capacitando en el área secretarial, sin embargo, el 0% refiere lo contrario, es decir que no reciben capacitación en temas relacionados a la función asignada mientras que minoritario revela que a veces se capacita.

Pregunta 12.¿La cualidad de la secretaria al momento de desenvolverse con el jefe es?

Cuadro 13Cualidad de la secretaria

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amable	4	45
Atenta	1	11
Dudosa	1	11
Brinda Confianza	3	33
Total	9	100

Fuente : Jefe Departamentales Empresas Rio Verde Seragroforest
 Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

Nos revela que un porcentaje mayoritario es amable la secretaria al momento de desenvolverse un mínimo es atenta y dudosa mientras que un porcentaje del 33% brinda confianza hacia su jefe, es necesario promover cursos a fin de incentivar la capacitación que incentive calidad en la atención.

Pregunta 13. ¿Las tareas que usted asigna a la secretaria ejecutiva, las realizan con?

Cuadro 14 Tareas que se le asigna a la secretaria ejecutiva

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Responsabilidad	7	78
Capacidad	1	11
Puntualidad	1	11
Total	9	100

Fuente : Jefes Departamentales, Secretarias de la Empresas Rio Verde Seragroforest

Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

La secretaria de la empresa Seragroforest cumple con el porcentaje alto su tarea con responsabilidad, con la capacidad que tiene como secretarias ejecutiva, un regular porcentaje con la puntualidad.

Pregunta 14. ¿Cree usted que la Secretaria Ejecutiva está capacitada para ejercer todo lo asignado en la empresa que labora?

Cuadro 15 Capacidad de la Secretaria ejecutiva

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
De Acuerdo	5	56
En Desacuerdo	4	44
Total	19	100

Fuente : Jefes Departamentales, Secretarias de la Empresas Rio Verde Seragroforest

Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

Acorde al cuadro 15 nos arrojó un porcentaje calificativo que los jefes departamentales si está de acuerdo mientras que un bajo por ciento está en desacuerdo le falta aún más capacitarse para que se desempeñe como una verdadera secretaria ejecutiva.

Pregunta 15. ¿Considera usted que la secretaria ejecutiva se preocupa por capacitarse acorde al avance de la tecnología para la toma de decisión que sirve como aporte para el fortalecimiento de la empresa?

Cuadro 16 Capacitación de la tecnología para la toma de decisiones

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	11
No	8	89
Total	9	100

Fuente : Jefes Departamentales, Secretarias de la Empresas Rio Verde Seragroforest
 Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

Los resultados obtenidos en las encuestas dirigidas a los jefes departamentales reportan que a su criterio, que el porcentaje mínimo si se preocupa para seguir adelante para la toma de una buena decisión para el fortalecimiento de la empresa, consideran que un alto no ha realizado cursos de capacitación por diferentes razones tanto personales como institucionales.

4.2.1. Análisis de la entrevista aplicada al Eco. Carlos Carrión Gerente General de la empresa Rio Verde Seragroforest

Cuadro 9. Análisis de la entrevista

Preguntas	Respuestas del Gerente	Análisis
Pregunta 1. ¿Cree que en la empresa Rio verde Seragroforest la imagen de la secretaria es importante?	Respuesta: Es de mucha importancia siendo ella la primera que trasmite la impresión de la empresa.	Es de vital importancia la imagen de una secretaria ya que es el brazo derecho del jefe y la raíz de la empresa.

Pregunta 2. ¿Piensa usted que la secretaria está preparada para representar al jefe en periodos de ausencia cuando necesitan tomar una decisión?	Respuesta: La falta de un perfil hace que la secretaria no lo esté el 100% preparada.	Le falta capacitación para conocer cuál sería el perfil correcto de una secretaria ejecutiva para la toma de decisiones dentro de una empresa.
Pregunta 3. ¿Considera que las secretarias ejecutivas en la actualidad todavía no tienen definido el rol que deben cumplir en el entorno de la empresa?	Respuesta: En la actualidad no está concretado el perfil dentro de la empresa para que ella ejerza el rol adecuado.	Siempre se le ha destacado una secretaria normal la lleva la correspondencia oficio entre otro no está definido cuál sería el rol con un perfil de una secretaria ejecutiva para toma de decisiones dentro de la empresa.
Pregunta 5. ¿Está satisfecho con la labor que realiza la secretaria en esta empresa dando así una buena imagen de la misma?	Respuesta: La falta de interés al prepararse como toda una profesional causa una insatisfacción en su labor como toda una secretaria para tomar decisiones.	Aún le falta más en el perfil de una secretaria al momento de tomar una decisión cuando el jefe está ausente.
Pregunta 6. ¿El personal secretarial cumple eficazmente su trabajo?	Respuesta: Le falta aún por desenvolverse más dentro del rol que desempeña una secretaria.	La falta de experiencia hace que les falte un 40% de rapidez.

<p>Pregunta 7. ¿Cree usted que la secretaria debe estar preparada para reemplazar a su jefe en su ausencia?</p>	<p>Respuesta: Si porque es quien representa a su jefe durante su ausencia es su mano derecha y debe estar capacitada.</p>	<p>La falta de un perfil para así que la secretaria pueda estar preparada para la toma de decisiones.</p>
<p>Pregunta 8. ¿Considera usted que los recursos tecnológicos forman parte estratégica para el buen funcionamiento de las actividades secretariales?</p>	<p>Respuesta: Si son las claves principales para que una secretaria ejecutiva demuestre sus habilidades en sus labores diarias.</p>	<p>A través de ellos la secretaria puede ser eficiente en su labor diaria usando estrategia.</p>
<p>Pregunta 9. ¿Cree usted que la secretaria debe estar capacitada para tomar decisiones y resolver problemas de gran importancia para la empresa cuando lo amerite?</p>	<p>Respuesta: Si ahora en la actualidad la secretaria debe tomar un rol importante dentro de la empresa que sea capaz de tomar decisiones cuando lo amerite.</p>	<p>La secretaria no debe ser la que lleva organizado la oficina si no también la que tenga palabra al momento de tomar decisión es cuando su jefe no este debe ser un pilar fundamental en una junta de sala para fortalecimiento de la empresa.</p>

Fuente : Eco. Carlos Carrión
Elaborado por : Karla Tatiana Rodríguez Vergara

4.3. Discusión.

Los resultados obtenidos evidencian las falencias en el rol de las secretarias dentro de la empresa Rio Verde Seragroforest del cantón Valencia, por lo que se debe considerar lo señalado por varios autores, los cuales refieren que:

Se considera en la pregunta 1 que según la encuesta la secretaria no cumple un rol muy importante dentro de la empresa mientras que el autor (Seminario L., 2011) nos manifiesta que en el siglo xx la secretaria debe de mostrar resultados eficientes en el campo de trabajo cumpliendo objetivos, metas, solución de problemas, cálculo de aprendizajes y, algo que cobra cada día mayor importancia, el desarrollo personal en el contexto de un trabajo en equipo, estará en capacidad de competir en el marco del desarrollo empresarial.

En la empresa Rio Verde Seragroforest S.A. la secretaria no está preparada para la dar solución a los problemas por falta de capacitación para ejercer su rol el autor (Quiñones, 2011), nos dice que una de las grandes exigencias actuales del perfil secretarial está relacionada con la capacidad para tomar decisiones y resolver problemas, un ejecutivo valora a la secretaria que no necesita que le den instrucciones hasta de los más mínimos detalles y que no solamente sepa plantear problemas sino que también propone soluciones.

“Tomar decisiones y resolver problemas son técnicas que pueden aprenderse y es conveniente hacerlo cuando se aspira a ser un profesional eficiente que contribuye a la buena marcha de las actividades empresariales; ser capaz de plantear soluciones es ser parte de la solución; tener solo problemas es ser parte del problema”.

La secretaria en la preguntas 3 nos revela que casi siempre está preparada para dar solución a los problemas dentro de la empresa toma de decisiones el autor, (Valdes, 2009), Para tomar una decisión cualquiera que sea su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección pueden tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema.

La secretaria debe tener la capacidad de diferenciar entre las decisiones directas, regulares, inclusive urgentes y las decisiones más complejas que justifican el análisis requerido para llegar a un buen resultado demostrando actitud, seguridad y no la arrogancia.

La empresa Seragroforest según la pregunta 8 el personal de la secretarias han favorecido su rol por las innovaciones tecnológica cumple con las necesidades para el buen desempeño de las funciones secretariales como lo indica, (Gonzales, 2010), las empresas modernas han originado grandes cambios en pro de su participación eficaz en los actuales escenarios económicos, que se caracterizan por ser dinámicos, cambiantes, retadores, competitivos, en donde solamente pueden actuar aquellas empresas que permitirá que las secretarias logren desempeñar su rol de una manera adecuada.

4.4. Diseño del perfil de la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones como aporte al fortalecimiento de la empresa rio verde Seragroforest S.A. del Cantón Valencia.

4.4.1. Introducción.

Con la ejecución del nuevo diseño de un perfil de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones la empresa estará satisfecha con la labor que desempeñará la secretaria sabiendo cuales serían sus tareas mejoraría el nivel de aceptación dentro de la empresa.

El nuevo perfil busca definir cuál sería el nuevo rol de la secretaria dentro de la empresa dando su nueva calidad de trabajo para brindar a la sociedad aportando en la toma de decisiones cuando el jefe esté ausente.

4.4.2. Misión.

Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa.

4.4.3. Visión.

Liderar y desarrollar nueva propuesta de desarrollo y lograr la sistematización e integridad de los procesos para generar el cambio dentro del ámbito universitario para la eficiencia de los servicios que brinda.

4.4.4. Objetivos.

4.4.4.1. Objetivo general.

- Proponer el nuevo perfil de la Secretaria Ejecutiva para la toma de decisiones en la Empresa Rio Verde Seragroforest Cantón Valencia, a través del diseño del perfil.

4.4.4.2. Objetivos específicos.

- Identificar la importancia de la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones dentro de la empresa.
- Establecer funciones que contribuyan al fortalecimiento del perfil de la secretaria para la toma de decisiones en la empresa.
- Definir el perfil para la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones de la Empresa Rio Verde Seragroforest.

4.4.3. Funciones, actividades y/o tareas.

Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:

- ✓ Buena presencia
- ✓ Persona de buen trato y cortés

- ✓ Seria
- ✓ Excelente redacción y ortografía
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita
- ✓ Persona proactiva y organizada
- ✓ Facilidad para interactuar en grupo
- ✓ Dominio de windows Microsoft office e internet
- ✓ Brindar apoyo a todos los departamentos de la empresa
- ✓ Desempeñarse efectivamente en el área
- ✓ Actitud para la organización
- ✓ Buenas relaciones interpersonales
- ✓ Dinámica y entusiasta
- ✓ Habilidades para el planeamiento, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión
- ✓ Redacta correspondencia, informes, memorando, oficios, documentos varios de mediana complejidad.
- ✓ Lleva registros de actas, informes, recaudos y expedientes.
- ✓ Recibe y verifica la correspondencia, oficios, circulares, memorandos, recaudos consignados por estudiantes y personal de la Empresa.
- ✓ Revisa la correspondencia del consejo y/o de su superior.
- ✓ Lleva el control de archivos generales y confidenciales.
- ✓ Revisa y ordena los casos que van a ser incluidos en la agenda del consejo y reuniones.

- ✓ Tiene participación en la toma de decisiones en las juntas directiva para su fortalecimiento dentro de la empresa en ausencia y presente del jefe.
- ✓ Colabora en la organización de eventos, talleres, seminarios, conferencias, entres u otros.

4.4.4.Imagen secretarial y profesional.

El papel de la secretaria ejecutiva moderna para la toma de decisiones en la actualidad ha cobrado gran relevancia y estas profesionales no reciben solamente órdenes de su jefe si no también toman decisiones para el fortalecimiento de la empresa.

Las exigencias en cuanto a su formación son cada vez más altas, pueden elaborar y proponer proyecto, los cuales también lleva adelante, maneja procedimientos de la empresa.

-  Profesionalismo.
-  Eficiencia.
-  Honestidad.
-  Sencillez y cordialidad.
-  Cultura de serenidad.

4.4.5.Imagen personal.

Es un elementos que van mucho más allá del vestuario y el maquillaje y está conformado por los conocimientos adquiridos, la educación, la personalidad, el carácter van de la mano una clave del éxito.

4.4.6.Cualidades de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones.

- Capacidad para escuchar y comunicarse verbalmente.

- Saber dar respuesta y soluciones creativas.
- Control y motivación.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo eficaz de tecnologías referente a optimizar tareas.

4.4.7.Ámbito de la actuación.

4.4.7.1. Toma De Decisiones

Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo dentro de la empresa.

4.4.7.2. Supervisión

El cargo recibe supervisión general de manera directa y periódica y ejerce una supervisión específica de manera directa y constante para su mejor desempeño.

4.4.8. Relaciones internas y externas.

4.4.8.1. Relaciones Internas

El cargo conserva su relación continua con el personal administrativo que labora dentro de la empresa, a fin de apoyar y/o ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una buena habilidad para obtener aportación.

4.4.8.2. Relaciones Externas:

El cargo mantiene relaciones con organismos, empresas públicas y privadas y/o instituciones nacionales y extranjeras, a fin de apoyar lo relativo al área, exigiéndose para ello una buena habilidad para obtener intervención ya que la empresa en que labora por su brindar servicios

forestales se maneja con personas internacionales y del exterior, y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.

4.4.9. Conocimientos, habilidades y destrezas

Conocimientos en:

- ❖ Técnicas secretariales.
- ❖ Métodos y procedimientos de oficina.
- ❖ Redacción de informes.
- ❖ Mecanografía y ortografía.
- ❖ Los elementos básicos de computación, procesador de palabras, sistemas operativos, paquetes de gráficos y hojas de cálculo.
- ❖ Relaciones Humanas.

Habilidad para:

- ❖ Analizar situaciones y documentos administrativos.
- ❖ Comprender las órdenes, problemas, que se presenten en la empresa y tenga la habilidad para la toma de decisiones.
- ❖ Mantener relaciones personales.
- ❖ Redactar documentos de mediana complejidad.
- ❖ Tener iniciativa.

Destrezas en:

El manejo de equipos comunes de oficina (fax, teléfono, radio, máquina de escribir, sistema computarizado).

Adiestramiento requerido:

- ❖ Técnicas secretariales actualizadas.
- ❖ Redacción de informes.
- ❖ Técnicas de supervisión y control de personal.
- ❖ Cursos del área de informática.

4.4.10. Las características que debe tener una secretaria ejecutiva para la toma de decisiones

- Administración
- Economía
- Emprendimiento
- Finanzas
- Marketing
- Recursos Humanos

La empresa y título de las secretarias ejecutivas y asistentes de gerencia en ella cumple un rol muy importante dentro de la empresa más aún si ella está capacitada para la toma de decisiones viene a ser no solo la secretaria que sirve el café o redacta un oficio viene a cumplir un papel muy importante ya que está capacitada para cumplir con toma de decisiones que el jefe cumple.

4.4.11. Importancia de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones.

Las Secretarías y Asistentes de Gerencia se convierten entonces en los brazos de los gerentes para impulsar y multiplicar las acciones de la organización en aras de cumplir las metas y la Misión Empresarial Capacitada para solucionar cualquier problema que se presente en la empresa y tome la iniciativa.

En la medida que la secretaria ocupa este cargo de tomar decisiones cuando su jefe esté ausente la hace única, no toda secretaria cumple este rol, debe estar capacitada para lograr un mandato así y en la organización y se ganen el respeto de la gerencia, de los colaboradores.

4.4.12. Nivel de estudio de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones.

La profesión de secretaria ha tenido una notable evolución de perspectiva y contenido en el tiempo; asociada al desarrollo de los medios y sistemas informáticos así como de la globalización mundial.

Para cumplir con este perfil debe seguir sus estudios universitarios graduarse de Licenciada en Secretaria Ejecutivo y adquirir experiencia con su jefe para tomar decisiones dentro de la empresa.

4.4.13. Secretaria ejecutiva emprendedora se requiere

- Ellas son discretas, competentes y tienen en las manos, el control de las agendas de las personas más importantes del país.
- En la mayoría de las veces, poseen tanto o más poder que el jefe y son respetadas como provocantes de jerarquía.
- La secretaria ejecutiva tradicional, guardián de seguridad de su jefe, da paso a la asistente administrativa, profesional polivalente, multifuncional y emprendedora.
- La confianza de la secretaria mantiene una posición estratégica dentro de la empresa por su desenvolvimiento.

4.4.14. Secretaria ejecutiva a asistente emprendedora de toma de decisiones.

En la actualidad ya la secretaria debe cumplir con un rol de una secretaria que ayude a su jefe en tomar decisiones de la empresa facilitando su trabajo al jefe y le dé un paso a una mejor

superación, vista para los gerentes que la secretaria cumple con un buen rol dentro de una empresa.

En este argumento el trabajo la secretaria tradicional pasa a constituir a pieza muy importante dentro de la empresa y surge una nueva actividad, la de Asistente Emprendedora para la toma de decisiones, una profesión de apoyo a la gestión.

En el siglo que nos encontramos se hace necesario cada vez más adquirir nuevos conocimientos, en un mundo en el que se maneja mucha información deja de ser una simple y sencilla secretaria para las empresas.

Este ejemplo lo podemos aplicar al nuevo perfil de la Secretaria Ejecutiva para la Toma Decisiones que se genera a partir del paso de una sociedad donde te ayuda el ser eficaz eficiente en tu trabajo el llenar de conocimiento.

Una secretaria que centre su futuro en sus capacidades técnicas no estará aprovechando el cambio de época que se está verificando, sino más bien estará preparándose sólo para sobrevivir.

4.4.15. Las secretarias se modernizan y ahora son “asistentes ejecutivas para la toma de decisiones.

Organizar eventos, preparar presentaciones y hacer relaciones públicas son parte de sus nuevas funciones pero la más importante es que tenga la capacidad de tomar decisiones cuando su jefe no este solucionar problema de inmediato.

La secretaria ejecutiva debe de ser vista solo de realizar las siguiente funciones, redactar documentos, contestar llamadas telefónicas y enviar faxes, y ahora desempeñan una multiplicidad de funciones que van desde la organización de eventos hasta la preparación de la toma de decisiones en una junta de administradores cuando su jefe este o no se encuentre y la designe dentro de esa junta, la gerencia de las empresas privadas de salud no deben descuidar el comportamiento de actuación de su secretaria y si descubre debilidades de ella en su desempeño, no acorde a lo que pretende, debe orientarla, capacitarla, apoyarla a fin de

colaborar en su crecimiento dando paso a su desempeño de manera más eficiente, debe ser motivador para el logro de sus funciones.

4.4.16. El nuevo rol de la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones.

La función de la secretaria ha ido cambiando en las último tiempo y han vivido un claro proceso de profesionalización, esto es lo que antes eran mujeres para tomar notas, escribir cartas, traer el café, ha ido cambiando especialmente con la llegada de la informática, que las convirtió en profesionales polivalentes altamente formadas, con idiomas y conocimientos empresariales, el mundo de los negocios es cada vez más complejo y quienes toman las decisiones requieren hoy de personal altamente calificado la secretaria también está capacitada para la misma, administrativos en las organizaciones.

El nuevo perfil de secretariado ejecutivo para la toma de decisiones requiere de conocimientos en el área administrativa, relaciones públicas, desde la organización de eventos internos y externos, hasta el manejo de las cuestiones que hacen el protocolo y al ceremonial en las diferentes organizaciones constituyendo una pieza clave para su jefe y empresa.

Las empresas indican que la Secretaria Ejecutiva se ha constituido en un apoyo de vital importancia para los ejecutivos inmersos en el proceso de toma de decisiones de orden superior de la empresa.

4.4.17. Importancia de una secretaria ejecutiva para la toma decisiones.

La secretaria ejecutiva saber que constituye un determinante punto de apoyo para la empresa para la cual presta sus servicios profesionales, compenetrarse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso de esta en su diario actuar, planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan e involucre a la empresa.

Tomar muy en cuenta en relación al perfil de la secretaria emprendedora:

-  Capacidad para adaptarse a los cambios

- ✚ Privilegiar las relaciones interpersonales y el conocimiento justo a tiempo de técnicas y principios de gestión.
- ✚ Estudiosa y lectora de todo tipo de libros y material sobre el cambio y mejoramiento organizacional.
- ✚ Tolerante a la incertidumbre con que se mueven los negocios.
- ✚ Con capacidad de crear, innovar e implementar
- ✚ Con visión global del negocio de la empresa
- ✚ Manejar la tecnología informática moderna para obtener información y conocimientos.
- ✚ Carácter, personalidad, hábitos y estilos proactivos y de alto estándar profesional.

4.4.18. Plan de acción.

Para el resultado de la propuesta, el plan de acción contempla lo siguiente:

- ❖ Entrega de la presente propuesta a los directivos de Empresa Rio Verde Seragroforest.
- ❖ Aplicar el nuevo Perfil de la Secretaria Ejecutiva para la Toma de decisiones.
- ❖ Incentivar al personal secretarial con el nuevo perfil y mostrar las destrezas, valores, aptitudes y actitudes positivas, con el propósito de lograr los objetivos de esta propuesta.

4.4.19. Resultados esperados

En la Empresa Rio Verde Seragroforest las secretarias tendrán el nuevo perfil de una secretaria ejemplar que tendrá su toma de decisiones para un fortalecimiento que van a dar una nueva imagen social en las secretarias y que les toque también construir su propio puesto, es decir formarlo.

Si la gran mayoría de las secretarias se desempeñan con inteligencia y con responsabilidad, ellas mismas habrán dado categoría social a su puesto.

4.4.20. Estrategias de implementación de la propuesta

La propuesta está para la aplicación a ofrecer a las empresa Rio Verde Seragroforest y al personal secretarial un Perfil programa de capacitación que sirva de base para la vinculación efectiva entre la gerencia y la secretaria ejecutiva, en la toma de decisiones, liderazgo y su participación plena en beneficio de las empresas, que permite dar una respuesta con mayor eficacia a los planteamientos y requerimientos de los jefes, a través del trabajo interactivo mutuo.

Plantear estrategias para lograr el objetivo de la propuesta aplicada en la empresa Rio Verde Seragroforest.

- ✚ Las autoridades de la empresa asuman las funciones para orientar y enseñar cuáles son sus labores para el perfil de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones.
- ✚ Nuevas tareas, administrativas, funcionales, especialmente el directivo debe estar atento en todo aquello referente a: auto confianza, auto desarrollo, auto motivación, comunicación interpersonal, disponibilidad, gestión de conflictos, gestión de recursos, impacto e influencia.
- ✚ La importancia que debe tomar la secretarias al momento de la toma decisiones en la ausencia del jefe; para ello, se corresponde establecer normas y procedimientos, políticas de delegar funciones, así el personal secretarial aportará con la resolución de conflictos o problemas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- Un porcentaje mayoritario nos refleja que de las secretarias de la empresa Rio Verde Seragroforest S.A. no conoce cuál es su verdadero rol como secretaria ejecutiva en la toma de decisiones dentro de la empresa.
- De acuerdo en las encuesta es necesario que la Secretaria Ejecutiva deba poseer un perfil para la toma de decisiones para que esté preparada al momento de enfrentar un problema cuando su jefe esté ausente para poder realizarse como una profesional al 100% en sus labores.
- La secretaria está de acuerdo que se elabore un perfil d la secretaria ejecutiva para toma de decisiones esto ayudaría a la empresa para el fortalecimiento hacia el futuro.
- Diseño el perfil profesional para la secretaria ejecutiva para toma de decisiones esto mejora a la empresa brindando secretarias eficientes y preparadas para la toma de decisiones.

5.2. Recomendaciones.

El desarrollo de esta investigación es una aportación importante para la Empresa Rio Verde Seragroforest con el nuevo el perfil de la secretaria Ejecutiva para la toma de decisiones.

Para conseguir este objetivo es necesario que la Empresa Rio Verde Seragroforest desarrolle las siguientes acciones:

- Que el departamento de secretaria se debe preparar para que cumpla con un verdadero rol de la Secretaria Ejecutiva para la toma de Decisiones para el fortalecimiento de la empresa para asistir a su jefe al momento de enfrentar un problema.
- El diseño del nuevo perfil de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones en la empresas de mucha importancia porque va a fortalecer los conocimientos actuales para realizarse como una secretaria eficiente capaz de representar a su jefe en todo momento.
- Que aplique la secretaria el perfil para la toma de decisiones para que mejore su labor como secretaria ejecutiva el mismo que beneficiara la entidad
- Socializar del perfil para la secretaria ejecutiva tomaría un valor importante al tomar decisiones dentro de la Empresa Rio Verde Seragroforest cuando el jefe esté ausente.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

- Andrade Yáñez, G. K., & Jaramillo Ríos, L. D. (2013). La actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo. Ibarra: Universidad Técnicas del Norte.
- Andrade, G. (2013). La actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Andrade, G. K. (2013). La actitud de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al cliente. Ibarra: Universidad Técnica del norte.
- Andrade, L. (2013). La Actitud Profesional de la Secretaria y su Incidencia en la Calidad de Servicio Pag,23. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Arce, D. (26 de Agosto de 2011). Management. Recuperado el 25 de Octubre de 2015, de Las 6 virtudes cardinales de una secretaria top: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/las-6-virtudes-cardinales-de-una-secretaria-top>
- Caimanagua Diaz, Z. E. (2012). Rol que asume la Secretaria Ejecutiva para la toma de decisiones y resolución de problemas en la Dirección General de Empresas de Machala. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Caimanagua, E. (2012). Rol que asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolución en la dirección general empresa comerciales. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Caimanagua Diaz, Z. E. (2012). Rol que Asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolución de problemas en la dirección Generales de las Empresas Comerciales del Cantón Machala. Machala: Universidad Técnicas de Machala .
- Caimanagua, D. Z. (2012). Rol que asume la secretaria Ejecutiva para la toma de decisiones y resolución de problema en la dirección general de las empresa comerciales del canton machala. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Caimanagua, Z. (2012). ROL QUE ASUME LA SECRETARIA EJECUTIVA PARA LA TOMA DE DECISIONES Pag, 25. Machala: Universidad Técnica Machala.
- Caimanagua, Z. E. (2012). Rol que asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolución de problemas en la dirección general de las empresas del Cantón Machala. Machala: Universidad Técnica de Machala.

- Campos Encalada, S. F., & Loza Chávez, P. M. (2011). Incidencia de la gestion administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la
- Cedeño Loor , Y. D., & Sánchez Saltos, M. T. (2010). Marketing profesional de la secretaria ejecutiva y su influencia en el prestigio institucional de la Universidad Técnica de Manabí, Solca, y Municipio del Cantón Pontoviejo. periodo 2010. Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí.
- Celleri, M. M. (2010). La aplicacion de las destrezas y Habilidades de la Secretaria Moderna Pag, 49-50. Riobamba: Universidad Nacional del Chimborazo.
- Cerlleri, M. M. (2010). La Aplicacion de las Destrezas y Habilidades de la Secretaria Moderna Pag, 59-60. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Cerón German , V. M., & Catani Cárdenas, E. M. (2013). Manual de atención y servicio al
- Chimbolema, C. P. (2013). Asitencia Gerencial de la secretarias Pag. 25. Bolivar : Universidad Estatal de Bolivar .
- Chimbolema, M. (2013). Asistencia Gerencial de la Secretaria del Gobierno Autonomo Decentralizado de la provincia del Bolivar Pag. 27-30. Bolivar: Universidad Tecnica Estatal de Bolivar.
- Chimbolema, P. (2013). Asistencia Gerencial de la Secretaria del Gobierno Autonomo Decentralizado de la provincia del Bolivar Pag. 27-30. Universidad Tecnica Estatal de Bolivar.
- Conrab, B. (2012). Caracteristica de una secretaria, Atlhantic international University lifestyle Pag, 16-17.
- Corral, V. (2012). Analisis del desempeño laboral del personal de secretaria del municipio de jaramijo. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro.
- Esther, C. D. (2012). Rol que asume la Secretaria Ejecutiva para la Toma de Deciciones Pag, 36. Machala : Universidad Tecnica de Machala .
- Gildaly, N. N. (2011). Funcion Asistencial de la Secretaria Ejecutiva para lograr Productividad Pag, 23. Machala : Universidad Tecnica de Machala .
- Guaman, Y. (2011). Formacion Integral de la Secretaria Ejecutiva Pag,30-31. Machala.
- Guaman, Y. (2011). Formacion Integral de la secretarias Ejecutiva PaG, 56.Loja: UTPL.
- Jaramillo, L. D. (2013). La actitud profesional de la secretaria y atencion al cliente en el gobierno autonomo descentralizado de otavalo. Ibarra: Universidad Tecnica del Norte.

- Lucia, L. (2011). La Secretaria Ejecutiva y la Calidad Total en la Atención al Cliente y su impacto en el Desarrollo Empresarial Pag, 38. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Lucia, S. L. (2011). La Secretaria Ejecutiva y la Calidad Total en la atención al Cliente Pag, 29. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Macay M, S. C. (2013). Mecanografía Computarizada y su Influencia en el Ejercicio Profesional de la Secretarías Pag,42. Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí.
- Macay Martha, S. C. (2013). MECANOGRAFÍA COMPUTARIZADA Y SU INFLUENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Pag. 42. Portoviejo : Universidad Técnica de Manabí .
- Macay, M. J. (2012). Mecanografía computarizada y su influencia en el ejercicio profesional de la secretarías ejecutivas. Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí.
- Macay, S. C. (2012). MECANOGRAFÍA COMPUTARIZADA Y SU INFLUENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Pag, 29-30. Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí.
- Macias Betty, C. V. (2012). Análisis del desempeño Laboral del personal de secretaria del municipio de Jaramijo Pag, 11. Manta : Universidad Laica " Eloy Alfaro " .
- Moreira K, S. (2011). La evaluación del desempeño como aporte en el cumplimiento de las actividades de la secretarías Pag, 29. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Moreira k, S. A. (2011). La actividad del desempeño como aporte en el cumplimiento de las actividades de la secretaria Pag, 28. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí .
- Moreira k, Z. A. (2011). La evaluación del desempeño como aporte en el cumplimiento de las actividades de la secretaria Pag, 27. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Moreira, K. (2012). La evaluación como desempeño al aporte en el cumplimiento de las actividades laborales de las secretarías . Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro.
- Nagua, V. G. (2012). Función Asistencial de la secretaria ejecutiva para lograr productividad laboral en las agencias navieras del cantón machala. Machala: Universidad de Machala.
- Nelly, Q. V. (2011). Rol que asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolución de problemas Pag, 29. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Noles Velez, M. A. (2012). Rol que asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolución de problemas en la dirección general de las empresas de servicios de transportes del cantón Machala. Machala: Universidad Técnica de Machala.

- Noles, A. (2012). Rol que asume la Secretaria Ejecutiva para la toma de decisiones y resolucion de problema Pag, 42. Machala: Universidad Tecnica de Machala.
- Ortiz Cruz, P. D. (2012). La secretaria ejecutiva y la calidad total en la atención al cliente y su impacto en el desarrollo de las instituciones de servicio de transporte de la Ciudad de Machala. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Pacheco Macas, M. M. (2012). Rol Que Asume La Secretaria Ejecutiva Para La Toma De Decisiones Y Resolución De Problemas En La Dirección General De Las Empresas Privadas De Servicios De Salud Del Cantón. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Parrales Martha, V. D. (2013). La gestion secretarial y su incidencia en la competitividad de intituciones publica y privadas Pag,12. Portoviejo : Universidad Tecnica de Manabi .
- Parrales Martha, (2013). La gestion secretarial y su incidencia en la competitividad de las empresa publicas y privadas Pag, 15. Portoviejo: Universidad Tecnica de Manabi.
- Parrales Vera, M. V., & Vélez Párraga, D. M. (2013). La gestiòn secretarial y su incidencia en la competitividad de instituciones públicas y privadas de la ciudad de portoviejo, 2012. Portiviejo: Univesridad Técnica de Manabí.
- Quiñones, N. (2011). Rol que asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolucion del problema Pag 15-16. Machala: Universidad Tecnica de Machala.
- Rueda, C. T. (2012). Estudio de la asignación de funciones a las secretarias/os del ilustre Municipio de Cotacachi, Propuesta de un Manual de Funciones. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Seminario. (2011). La secretaria ejecutiva y su trabajo en equipo para lograr la excelencia en las empresa privadas Pag. 24-29. Machala: Universidad Tecnica Machala.
- Seminario Andrade, E. L. (2011). La secretaria ejecutiva y su trabajo en equipo para lograr la excelencia en las empresas Agrícolas de la Provincia de el Oro. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Velez, C. (2012). La intitucion en la toma de decisiones estrategica de la direccion Empresarial Pag,38. Bogota: Universidad del Rosario.
- Velez, P. C. (2012). La intitucion en la toma de decisiones estrategica de la direccion empresarial Pag,28. Bogota: Universidad del Rosario.

CAPÍTULO VII
ANEXOS

Anexo 1.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**

LICENCIATURA SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS.

Diseñar un Perfil para la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones en la empresa Rio Verde Seragroforest S.A. cantón Valencia, provincia de Los Ríos.

Encuestas a las secretarías de la Empresa Rio Verde Seragroforest S.A.

1. ¿Tiene usted conocimientos acerca de cuál es el verdadero rol de la Secretaria Ejecutiva en la toma de decisiones?

Si ()

No ()

2. ¿La Secretaria Ejecutiva sabe tomar decisiones al momento de solucionar un problema?

Verdadero ()

Falso ()

3. ¿Considera usted que está preparada para dar solución a cualquier problema que se presente?

Siempre ()

Nunca ()

Casi siempre ()

4. ¿El rol que cumple como Secretaria Ejecutiva en la actualidad dentro de la empresa ha convertido que su jefe tenga la confianza para la toma de decisiones cuando él está ausente?

Si ()

No ()

5. ¿Considera usted que las innovaciones tecnológicas han favorecido al rol que desempeña la secretaria ejecutiva en su labores dentro de la empresa?

Si ()

No ()

6. ¿Discurre usted que se realice un Perfil de la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones para la empresa Seragroforest?

Si ()

No ()

Anexo 2.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

LICENCIATURA SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS.

Diseñar un Perfil para la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones en la empresa Rio Verde Seragroforest S.A. cantón Valencia, provincia de Los Ríos.

Encuestas a los jefes departamentales de la Empresa Rio Verde Seragroforest S.A.

7.¿Cómo califica la autoestima de la Secretaria Ejecutiva que trabajan en sus dependencias?

Aceptable ()

Favorable ()

Mala ()

8.¿Considera usted que el trabajo que realiza la secretaria ejecutiva está de acuerdo con el perfil profesional que posee?

Si ()

No ()

9. ¿Considera usted que el trabajo que realiza está de acuerdo con el perfil profesional que posee?

Si ()

No ()

10.¿Cómo considera usted la secretaria que trabaja dentro de la dependencia?

No Eficiente ()

Eficiente ()

11. ¿La secretaria de la empresa recibe capacitaciones permanentes para mejorar su desempeño?

A veces ()

Nunca ()

Siempre ()

12. ¿La cualidad de la secretaria al momento de desenvolverse cómo con el jefe?

Amable ()

Atenta ()

Dudosa ()

Muestra confianza ()

13. ¿Las tareas que usted asigna a la secretaria ejecutiva, las realizan con?

Responsabilidad ()

Capacidad ()

Puntualidad ()

14. ¿Cree usted que la Secretaria Ejecutiva está capacitada para ejercer todo lo asignado en la empresa que labora?

De Acuerdo ()

En Desacuerdo ()

15. ¿Considera usted que la secretaria ejecutiva se preocupa por capacitarse acorde al avance de la tecnología para la toma de decisión que sirve como aporte para el fortalecimiento de la empresa?

Si ()

No ()

Anexo 3.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**

LICENCIATURA SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS.

Diseñar un Perfil para la secretaria ejecutiva en la toma de decisiones en la empresa Rio Verde Seragroforest S.A. cantón Valencia, provincia de Los Ríos.

Entrevista al gerente de las empresas Rio Verde Seragroforest.

1- ¿Cree que en la empresa Rio verde Seragroforest la imagen de la secretaria es importante?

2- ¿Piensa usted que la secretaria está preparada para representar al jefe en periodos de ausencia cuando necesitan tomar una decisión?

3- ¿Considera que las secretarias ejecutivas en la actualidad todavía no tienen definido el rol que deben cumplir en el entorno de la empresa?

4- ¿Discurre usted que el rol de la secretaria ejecutiva tiene aplicación de toma de decisiones que aportan al fortalecimiento de la empresa?

5- ¿Está satisfecho con la labor que realiza la secretaria en esta empresa dando así una buena imagen de la misma?

6- ¿El personal secretarial cumple eficazmente su trabajo?

7- ¿Cree usted que la secretaria estar preparada para reemplazar a su jefe en su ausencia?

8- ¿Considera usted que los recursos tecnológicos forman parte estratégica para el buen funcionamiento de las actividades secretariales?

9- ¿Cree usted que la secretaria debe estar capacitada para tomar decisiones y resolver problemas de gran importancia para la empresa cuando lo amerite?

Anexo 2.

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

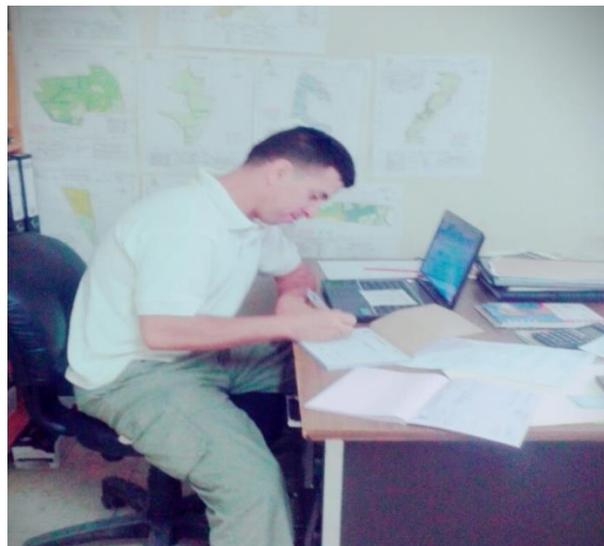
Análisis FODA dela Empresa Rio Verde Seragroforest del cantón Valencia	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> -Abundancia y variedad de materia prima -Existencia de potencial creativo -Existencia de productos competitivos y con potencial de ser exportados - Estabilidad de precios 	<ul style="list-style-type: none"> -Continuo crecimiento del consumo de productos forestales -Incremento de la demanda exportación -Potencialidad en el uso de variedades alternativas -Alto potencial de penetración en mercados de EEUU y Unión Europea.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> -Informalidad del sector -Falta de personal capacitado en procesos productivos -Ineficientes sistemas de extracción aprovechamiento forestal -Falta de capital de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> -Extinción del recurso forestal por falta de inversión -Mayor penetración de los competidores mercado norteamericano, principalmente China
Análisis FODA del personal asignado al área secretarial Empresa Rio Verde Seragroforest del cantón Valencia	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de recursos tecnológico para las secretarias. - Personal con ganas de superarse 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo del gerente para mejorar el departamento de secretarias ejecutivas de la empresa y ejerzan el rol de una secretaria ejecutiva en la toma de decisiones. - Capacitaciones para aprender a ejercer un rol
Debilidades	Amenazas

<ul style="list-style-type: none"> -Sin experiencia en la toma de decisiones cuando se le presenta un problema - Falta de capacitación por parte de secretarias ejecutivas de la institución - Deficiente habilidades de la secretarias 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado preparados para asumir un cargo de una secretaria ejecutiva en la toma de decisiones
--	--

Anexo 5.

Fotos de la encuesta a los Jefes Departamentales de la empresa seragroforest y secretarias de la empresa Rio Verde Seragroforest S.A.

Foto 1.ING. Walter Vélez jefe departamental en la oficina de cartografía



Fotos 2.Técnica Jennifer Zambrano en el departamento de plano de la empresa Rio Verdeseragroforest.



Anexo 3. Técnica Karina Montiel secretaria de recurso humano

