



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



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

RELACIONES PÚBLICAS COMO IMAGEN DE LA SECRETARIA DENTRO DE SU
CLIMA LABORAL EN ESCAVI CIA. LTDA. DEL CANTÓN MACHALA
PROVINCIA DE EL ORO

AUTORA:

ESTEFANÍA LISSETH LEÓN FERNÁNDEZ

TUTORA:

ING. ALICIA CORINA ENRIQUEZ CUADRO, MSc

BABAHOYO – ECUADOR

2019



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



DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, a mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por los ejemplos de perseverancia para salir adelante y más que nada por su amor incondicional, a mi hermana Daniela por ser el ejemplo de una hermana mayor, por estar conmigo y darme su apoyo moral en momentos difíciles a mis tíos por alentarme y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración del proyecto.

¡Gracias a ustedes!

Estefanía León Fernández



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



AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a Dios por permitirme tener una gran experiencia en la Universidad porque he conocido grandes personas y también le doy gracias por haberme dado sabiduría en los momentos difíciles, agradezco también a mis padres Patricio León y Margarita Fernández, por el apoyo incondicional y por todos sus consejos para salir adelante. También quiero agradecer a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, a mi docente tutor Ing. Corina Enríquez por haber sido mi tutora y guía en el desarrollo de mi estudio de caso, a la Lcda. Gina Camacho por apoyarnos en todo momento y brindarnos motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y a los demás maestros porque gracias a cada uno de ellos nos ha permitido formarnos como grandes profesionales a través de los conocimientos impartidos y por depositar su confianza en nosotros.

Estefanía León Fernández

OFICIO PARA SOLICITAR PERMISO



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



Babahoyo abril 9, 2019

Señores
ESCAVI CÍA LTDA.
Machala.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **LEÓN FERNÁNDEZ ESTEFANÍA LISSETH**, con cédula de identidad # **075045981-0**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Ustedes acertadamente dirigen; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en la evolución de manejo de conflictos con el tema: **"RELACIONES PÚBLICAS COMO IMAGEN DE LA SECRETARIA DENTRO DE SU CLIMA LABORAL"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Ustedes, muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



RECIBIDO

Fecha 09/04/19



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



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **LEÓN FERNÁNDEZ ESTEFANÍA LISSETH** portadora de la cédula de ciudadanía **075045981-0**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor(a) del presente trabajo de investigación el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

RELACIONES PÚBLICAS COMO IMAGEN DE LA SECRETARIA DENTRO DE SU CLIMA LABORAL EN ESCAVI CIA. LTDA. DEL CANTÓN MACHALA PROVINCIA DE EL ORO

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

LEÓN FERNÁNDEZ ESTEFANÍA LISSETH
C.I. 075045981-0



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



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME
DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE
CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

Babahoyo, 23 de abril de 2019

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 008, con fecha 02/04/2019 mediante resolución N° CD – FAC.C.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019 certifico que la Señorita **LEÓN FERNÁNDEZ ESTEFANÍA LISSETH**, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado.

**RELACIONES PÚBLICAS COMO IMAGEN DE LA SECRETARIA DENTRO DE
SU CLIMA LABORAL EN ESCAVI CIA. LTDA. DEL CANTÓN MACHALA
PROVINCIA DE EL ORO**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

ENRIQUEZ CUADRO ALICIA CORINA
DOCENTE DE LA FCJSE.

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FECHA: 10/5/2019
HORA: 9:32

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE
UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: ENRÍQUEZ CUADRO ALICIA CORINA
ESTUDIANTE: LEON FERNANDEZ ESTEFANIA LISSETH
PERIODO TITULACIÓN: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: RELACIONES PUBLICAS COMO IMAGEN DE LA SECRETARIA DENTRO DE SU CLIMA LABORAL EN ESCAVI CIA LTDA. DEL CANTÓN MACHALA PROVINCIA DE EL ORO

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

RELACIONES PUBLICAS COMO IMAGEN DE LA SECRETARIA DENTRO DE SU CLIMA LABORAL EN ESCAVI CIA LTDA. DEL CANTÓN MACHALA PROVINCIA DE EL ORO					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-15	2019-04-16	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-10	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2019-04-10	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2019-04-10	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-10	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-10	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

ENRÍQUEZ CUADRO ALICIA CORINA

LEON FERNANDEZ ESTEFANIA LISSETH



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



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: RELACIONES PÚBLICAS COMO IMAGEN DE LA SECRETARIA DENTRO DE SU CLIMA LABORAL EN ESCAVI CIA, LTDA. DEL CANTÓN MACHALA PROVINCIA DE EL ORO

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: LEÓN FERNÁNDEZ ESTEFANÍA LISSETH

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

9,60

EQUIVALENTE A:

noventa y seis punto sesenta (96,60)

TRIBUNAL:

ABG. DANIEL GÓMEZ VILLALBA
DELEGADO DE LA DECANA

LCDA. GINA CAMACHO TOVAR
DELEGADA DEL CIDE

ING. KERLY PELJOO ROJAS
DOCENTE ESPECIALISTA

ABG. ISEL A FERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA FAC. CC. J. S. S. E.



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



**CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS
FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del documento Probatorio Dimensión Práctica de Exámen Complexivo de la Señorita **LEÓN FERNÁNDEZ ESTEFANÍA LISSETH**, cuyo tema es: **RELACIONES PÚBLICAS COMO IMAGEN DE LA SERETARIA DENTRO DE SU CLIMA LABORAL EN ESCAVI CÍA. LTDA. DEL CANTÓN MACHALA PROVINCIA DE EL ORO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[1%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

URKUND

Documento	RELACIONES PÚBLICAS COMO IMAGEN DE LA SECRETARIA DENTRO DE SU CLIMA LABORAL EN ESCAVI CIA.docx (D50977636)
Presentado	2019-04-23 16:38 (-05:00)
Presentado por	Alicia Enriquez (acenriquezc@utb.edu.ec)
Recibido	acenriquezc.utb@analysis.urkund.com
Mensaje	LEÓN FERNÁNDEZ ESTEFANÍA LISSETH Mostrar el mensaje completo

1% de estas 8 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

MSC. ENRÍQUEZ CUADRO ALICIA CORINA
DOCENTE DE LA FCJSE



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



RESUMÈN

La presente investigación tuvo por objetivo general establecer las relaciones públicas como imagen de la secretaria dentro de su clima laboral en el cantón Machala, provincia de El Oro para fortalecer los vínculos con diversos públicos y generar confianza a través de la identidad corporativa y del trabajo que emplea la compañía y por ende la secretaria que es la pieza fundamental de toda organización porque a través de sus capacidades y habilidades innatas de comunicación puede brindar un servicio competente

El presente estudio de caso está orientado en el método deductivo para obtener información y analizar lo que afecta a la compañía, además se implementó la investigación descriptiva lo que permite detallar la situación que se presenta en Escavi Cía. Ltda. del cantón Machala provincia de El Oro, por medio de encuestas al profesional de secretariado que sirven para recolectar datos y el análisis del estudio, para que la empresa mejore las Relaciones Públicas dentro de su clima laboral.

En la investigación se pudo manifestar que en la empresa no se maneja las relaciones públicas de la forma adecuada por parte de la secretarías ejecutivas debido a la falta de preparación y capacitación en este ámbito, por lo que se considera que la organización debería implementar estrategias mediante un proceso de comunicación que facilite a la empresa alcanzar un buen desarrollo organizacional y su vez construir un clima laboral confortable para que los funcionarios trabajen con entusiasmo y pro actividad.

Palabras claves: Relaciones públicas, clima laboral, comunicación estratégica, desarrollo organizacional.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	III
OFICIO PARA SOLICITAR PERMISO	IV
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	V
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.....	VI
INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO.....	VII
RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	VIII
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO	IX
RESUMÈN	X
ÍNDICE GENERAL.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
2. INTRODUCCIÓN	1
3. DESARROLLO	2
4. CONCLUSIONES	13
5. BIBLIOGRAFÍA.....	16
ANEXOS	17

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Principales técnicas de RRPP.....	6
Gráfico 2. Comunicación interna 1.....	8
Gráfico 3. Proceso Organizacional 1.....	11

2. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se pretende fortalecer las Relaciones Públicas y su clima laboral en Escavi Cía. Ltda. Del cantón Machala provincia de El Oro de forma sólida y coherente a través de la implementación de estrategias para que la secretaria proyecte una buena imagen y una actitud agradable con el personal de trabajo y los clientes que acuden a dicho establecimiento, con el fin de provocar interés en los clientes, obtener un incremento de ventas y generar una ventaja competitiva en el mercado de una forma óptima.

Mediante el estudio que se realizó en la compañía del cantón Machala se pudo observar que la imagen corporativa no se proyecta ante el representativo de la compañía de la mejor manera, debido a su diseño desactualizado, provocando que su producto no se pueda ofertar correctamente por no contar con una buena publicidad y por no obtener un ambiente laboral adecuado en los departamentos administrativos de la empresa, específicamente por la falta de relaciones públicas que la empresa no la posee. Para esto es necesario que las secretarias estén capacitadas en el ámbito de Relaciones Públicas para que se encarguen de asesorar y mejorar la identidad corporativa y obtener un buen desenvolvimiento con eficiencia y eficacia y así obtener resultados óptimos para la empresa.

Cabe mencionar que la sublínea de investigación con la que establece relación el presente Estudio de caso es Comunicación interna y calidad de vida de Talento Humano en la empresa pública/privada porque la comunicación es un proceso de interacción constante entre la secretaria y su público externo como interno y a su vez es la base fundamental de toda organización porque a través de este medio se fomenta las Relaciones públicas dentro de su clima laboral.

Las Secretarias desempeñan varias actividades de forma eficiente y responsable razón por la cual se la considera la imagen de la secretaria como un ente relacionado a la empresa porque establecen lazos comunicativos con entidades corporativas nacionales e internacionales, las cuales están basadas en las Relaciones Públicas, puesto que están dotadas

de habilidades comunicativas y competencias secretariales que la hacen merecedora de respeto y estima, porque tienen una excelente relación con los clientes y usuarios al momento de brindar información relacionada con la empresa.

Las secretarias ejecutivas transmiten sus valores de una forma clara, manteniendo un comportamiento adecuado con el equipo de trabajo y el público en general, dando como resultado que se genere una buena atención telefónica, un excelente servicio al usuario y lograr un clima laboral apropiado teniendo en cuenta que para que la empresa incremente su productividad deberá contar con las condiciones físicas como son la iluminación, ventilación y un ambiente tranquilo y acogedor con el fin de crear una impresión positiva en la mente de los clientes potenciales.

El presente estudio de caso está orientado en el método deductivo para obtener información y analizar lo que afecta a la compañía, además se implementó la investigación descriptiva lo que permite detallar la situación que se presenta en Escavi Cía. Ltda. Del cantón Machala provincia de El Oro, por medio de encuestas al personal de secretariado que sirven para recolectar datos y el análisis del estudio, para que la empresa mejore las Relaciones Públicas dentro del clima laboral positivo.

3. DESARROLLO

Escavi Cía. Ltda. Desde que inició sus actividades el 15 de julio de 1996 en la ciudad de Machala de la provincia de El Oro se ha encargado de la comercialización de camarón (especie: *Litopenaeus vannamei*) dentro del Ecuador. La compañía cuenta con una gran experiencia que ofrece a los clientes productos de calidad. La planta procesadora cuenta con el personal altamente calificado para los sistemas de control que garantiza productos de excelente calidad y cuya misión es ser proveedores de camarón y cumplir con las expectativas y requerimientos que exige el mercado, a su vez contar con mano de obra cualificada que aporte a la empresa y la infraestructura en excelente estado. Sin embargo la

falta de Relaciones Públicas ocasiona que la comercializadora no se distinga de las demás por no elaborar una planificación estratégica de comunicación.

La presente investigación es importante porque se pretende resaltar las Relaciones Públicas de Escavi Cía. Ltda. de forma sólida y coherente a través de la implementación de estrategias para proyectar una actitud agradable con el personal de trabajo y los clientes que acuden al establecimiento, el aporte de la investigación será el de potenciar el crecimiento de ventas utilizando recursos necesarios para que la empresa trascienda y se pueda expandir a nivel nacional e internacional pero para lograr este objetivo se deberá contar con una imagen corporativa que se destaque cuidando cada elemento esencial como es el logotipo, eslogan, publicidad, vestimenta de los trabajadores y colores corporativos que representen la imagen de la empresa y a su vez transmita sus valores de una forma clara y coherente para crear un clima laboral ameno y una impresión positiva en la mente de los espectadores.

Los beneficiarios de este trabajo investigativo serán el personal de secretariado porque ellos están considerados como la imagen de la empresa y por ende los consumidores que son el punto clave para que una empresa pueda existir, por lo tanto se pretende instaurar tácticas para generar confianza y credibilidad a los clientes de forma que no se trate de solamente conseguir un incremento de venta si no de satisfacer sus necesidades mediante la compra de un excelente producto que cumpla sus expectativas, siendo este el medio que le permita a la empresa obtener resultados exitosos debido a la atención y al servicio competente.

Además es factible esta investigación porque se contará con el apoyo de los recursos humanos y financieros que permitirá mejorar las Relaciones Públicas, mediante la implementación de capacitaciones, talleres de estrategias de marketing, publicidad, relaciones humanas a los funcionarios de la compañía, con la finalidad de crear un buen clima laboral y causar impacto en el público, provocando así un incremento de ventas y su vez que el negocio se diferencie de las demás comercializadoras de camarón debido a su buen desarrollo organizacional.

Establecer las relaciones públicas como imagen de la secretaría dentro de su clima laboral para fortalecer los vínculos con diversos públicos y generar confianza a través de la identidad

corporativa y del trabajo que emplea la compañía y por ende la secretaria que es la pieza fundamental de toda organización porque a través de sus capacidades y habilidades innatas de comunicación puede brindar un servicio competente y difundir favorablemente el producto que ofrece la compañía por los medios de comunicación con el fin de lograr captar una opinión beneficiosa del público.

Entre los objetivos más importantes de las relaciones públicas están los objetivos informativos los cuales son utilizados para mejorar el desarrollo de una empresa mediante la aplicación de estrategias de comunicación a diversos públicos por medio de un mensaje claro y los objetivos motivacionales que son métodos que se implementan para que los trabajadores alcancen todo su potencial productivo por medio de incentivos y las condiciones adecuadas para que se pueda desempeñar correctamente.

Iniciando con la situación problemática que afecta en Escavi Cía. Ltda. Del cantón Machala de la provincia de El Oro, es porque las relaciones públicas no se ven reflejadas de manera correcta por parte de las/os secretarias/os dentro de su clima laboral debido a la falta de preparación y capacitación en este ámbito. Además se puede apreciar que la empresa al no contar con las relaciones públicas causará que la imagen corporativa provoque poco interés en los clientes por no haber realizado una buena planificación organizacional y no proyectar una identidad corporativa que representa a la empresa para que pueda obtener ventaja competitiva y a su vez logre ser reconocida por todos los medios.

Según Mendoza (2016) indica que las relaciones públicas asumen un rol importante en las empresas por lo que se la considera como un conjunto de medios y técnicas que a través de un proceso de comunicación estratégica, tiene como finalidad mantener un clima de confianza entre los públicos internos como externos (pág. 23). Este ambiente será confortable con el objetivo que la compañía presente una imagen y una opinión favorable de la sociedad.

En la revista Universidad Rey Juan Carlos (2018) menciona que Las Relaciones Públicas son la función estratégica de dirección que ayuda a establecer y mantener líneas de mutua comunicación, aceptación y cooperación entre una organización y sus públicos (pág. 3).

Además son el esfuerzo planificado para influir en la opinión pública a través de una buena reputación y de un trabajo responsable que le permitirá a la empresa obtener resultados exitosos debido al ejercicio profesional.

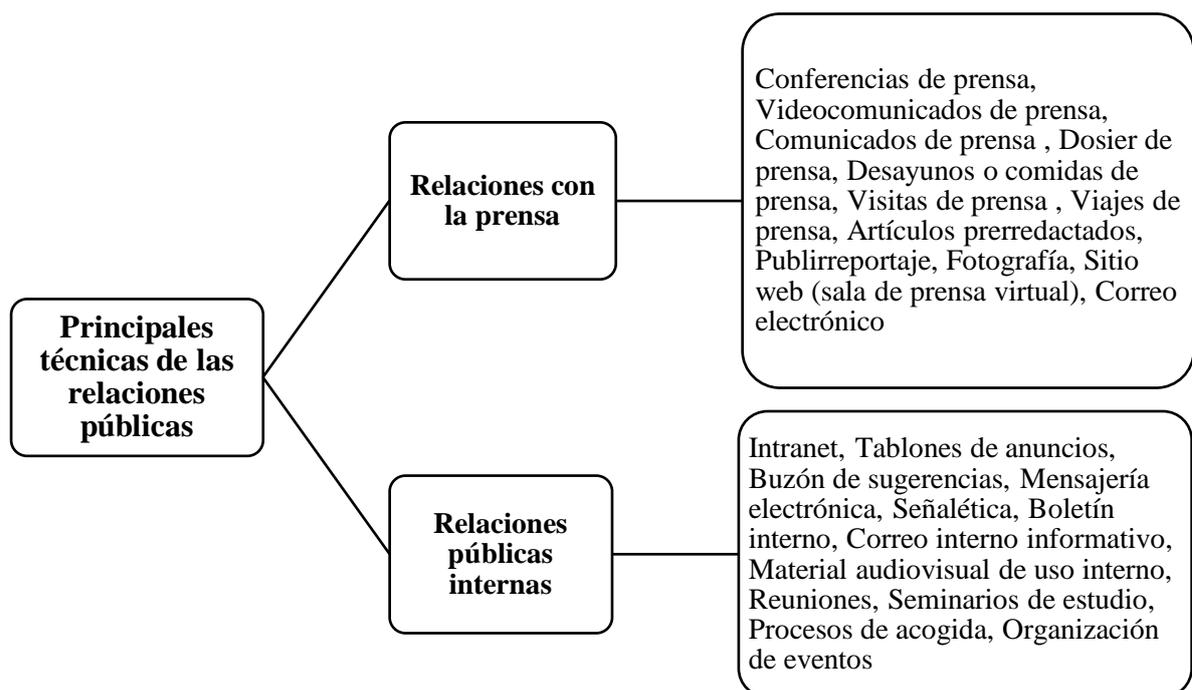
Con el pasar del tiempo la imagen y el comportamiento de la secretaria ejecutiva ha ocupado un puesto muy importante en la sociedad, es por ende que las empresas requieren contratar a personal de secretariado competente que cumplan con un perfil profesional sofisticado que tenga formación en lo que respecta a las relaciones públicas como indica Villacis (2006) “Son un esfuerzo consciente para estimular o influir en las personas, principalmente por medio de la comunicación, para hacer juzgar favorablemente una organización” (pág. 31). En la actualidad las funciones que ejecuta el profesional de secretariado se ve influido por los cambios modernos que se ha dado, por lo tanto deben de efectuar tareas y dar solución a los problemas que se presenten, como también demostrar responsabilidad del cargo y rigidez en las ocupaciones dentro de su clima laboral.

Benalcázar (2013) Afirma en su investigación que “Las relaciones públicas concebidas como una ciencia social y empresarial se han convertido en una área de acción estratégica indispensable para cualquier organización que contemple una buena relación con sus públicos, tomando en cuenta que de ellos depende su éxito” (pág. 14). Cabe indicar que las relaciones públicas buscan incorporar a las organizaciones dentro de la comunidad y a su vez tiene como objetivo servir de apoyo al área de comercialización por medio de la publicidad.

Matango (2017) Menciona que “El valor que tiene actualmente las relaciones publicas es que contribuye a generar las buenas relaciones dentro y fuera de la institución. La cual ayuda a crear un canal entre la empresa y los medios de comunicación” (pág. 7). Por esto se puede decir que en las relaciones públicas se utiliza una serie de herramientas de comunicación con los públicos internos y externos con el objetivo de alcanzar un buen desarrollo organizacional a través de las competencias secretariales y del trabajo en equipo. Es decir mediante el esfuerzo alcanzado la empresa logrará expandirse a nivel nacional e internacional.

Según el autor Masegosa (2017) menciona en su libro que las relaciones públicas son fundamentales en una organización porque estas contribuyen a mejorar la identidad corporativa. Además se puede analizar que las Relaciones públicas permiten vincular a la compañía con diversos públicos y establecer buenas relaciones interpersonales con los mismos por medio de una excelente comunicación, como lo indica Castro (2015) “La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas” (pág. 15). Dentro de toda organización existen técnicas y estrategias que permiten enviar un mensaje clave al público a través de distintos medios de comunicación con el fin de obtener una opinión favorable de los mismos y satisfacer sus necesidades (Xifra, 2014).

1Gráfico 1. Principales técnicas de RRPP



Realizado por: Estefanía León Fernández

Fuente: Manual de relaciones públicas e institucionales (Xifra, 2014)

Además, es imprescindible que la secretaria ejecutiva disponga de cultura general, capacidad de adaptación e inteligencia emocional al momento de trabajar en equipo y organizar reuniones por las diferentes opiniones de los demás, también es vital que la organización construya un óptimo clima laboral con las condiciones adecuadas, a su vez el profesional de secretariado requiere ser un elemento de buen tacto, amable y cortés, que en sus documentos tenga una excelente redacción, ortografía y con mucha destreza de comunicación. Es decir debe reunir una serie de condiciones profesionales, porque ella debe estar siempre anticipada a los hechos, la pro actividad es su herramienta base, porque a través de estas cualidades y aptitudes la empresa obtendrá un buen prestigio.

Aguilar (2016) para fortalecer el clima laboral en el entorno de trabajo es indispensable desarrollar un ambiente confortable para que el personal de la empresa se sienta motivado, dinámico y se mantenga el respeto y confianza entre los funcionarios y el jefe así mismo es necesario que tenga manejo de conflictos (pág. 21). Cabe mencionar que la capacidad de análisis es necesario al momento de tratar con varios públicos y poder sobrellevar diversas situaciones que pueden surgir debido a las costumbres y culturas que poseen los públicos internos y externos.

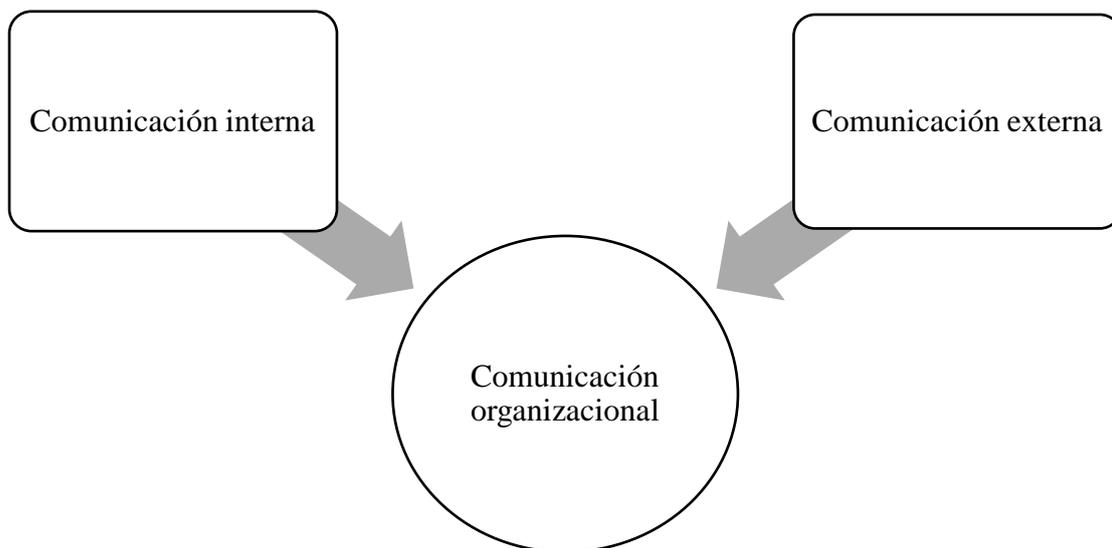
Según los autores Chirinos, Meriño y Martínez (2018) Indican en la revista que “El ambiente laboral influye enormemente en el comportamiento de los empleados, es decir, en la ejecución y el rendimiento de su trabajo” (pág. 47). Por lo que se puede percatar que si el jefe de la compañía construye una apropiada estrategia de comunicación con sus subordinados y a su vez incentiva al trabajador aumentará el nivel de desarrollo en la compañía y el clima laboral será el más adecuado para que la secretaria desempeñe sus funciones cotidianas. Por esto se puede recalcar que el clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se ejecutan las actividades diarias de la empresa.

Además, Según Liz (2016) las/os secretarias/os se desempeñan como verdaderos estrategias de los procesos comunicativos, a través del empleo de sus habilidades dentro de

su clima laboral, dominio de técnicas secretariales, conocimiento de otro idioma, correcta utilización de las herramientas tecnológicas (pág. 5). Es ahí donde se incluye el uso de las redes sociales, planes de marketing para identificar las necesidades e intereses del público, aplicando estrategias innovadoras con el fin de presentar un buen producto y una adecuada atención a clientes nacionales e internacionales lo que va a favorecer a la compañía Escavi Cía. Ltda. Posesionarse en el mercado y distinguirse de la competencia.

La comunicación organizacional es un elemento importante en la cual interviene la comunicación interna porque a través de los medios de comunicación se establecen relaciones con el público interno y la comunicación externa son diversas actividades conocidas como Relaciones Públicas (Oyarvide, Reyes y Montaña, 2017). Es decir es una herramienta fundamental porque se fomenta en la persuasión de los públicos y en la explicación pertinente con el objetivo realizar negociaciones, establecer una excelente relación laboral y a su vez alcanzar un clima favorable entre organizaciones naciones e internacionales.

Gráfico 2. Comunicación interna 1



Realizado por: Estefanía León Fernández.

Fuente: La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas (Oyarvide, Reyes y Montaña, 2017).

Según Fajardo & Nivia (2016) “Los procesos de estrategias de comunicación que construyen mutuas relaciones benéficas entre las organizaciones y sus públicos” (pág. 14). Para implantar los canales de comunicación se debe mejorar las relaciones públicas en la empresa y a partir de este trabajo la secretaria ejecutiva podrá posesionar la imagen del establecimiento en el mercado y mantener una actitud agradable con el público, con el fin de crear una buena imagen corporativa y una excelente reputación.

Así mismo Delfín y Acosta (2016) afirman que “El desarrollo empresarial articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos” (pág. 187). Por este motivo es de vital importancia que la organización implemente planes y estrategias de marketing para que cuya entidad pueda alcanzar sus objetivos propuestos porque el desarrollo empresarial hace referencia al avance que experimenta la empresa durante su trayectoria empresarial y poseer una imagen corporativa que se destaque para así alcanzar un excelente ambiente de trabajo y convertirse en una empresa socialmente responsable.

En Escavi Cía. Ltda. del cantón Machala de la provincia de El Oro, la satisfacción laboral es algo necesario porque permite que la actitud de la secretaria sea más cordial y tenga un comportamiento apropiado al momento de desempeñar sus tareas diarias con responsabilidad, eficiencia y disciplina como lo indican los autores “La satisfacción laboral es una de las actitudes que mayor atención ha recibido por parte de los especialistas en comportamiento organizacional” (Salessi y Omar, 2016, pág. 94). Porque es necesario que el personal de secretariado obtenga satisfacción laboral para que desempeñe las funciones a cabalidad.

Molina y Rodríguez (2018) “La satisfacción laboral mejora el desempeño y la calidad en el servicio que se brinda a los clientes” (pág. 21). La satisfacción es un elemento primordial porque el personal podrá trabajar con eficiencia y eficacia para lograr alcanzar los objetivos planteados de la compañía. De forma que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes

frecuentes del personal hacia su trabajo pues quien se encuentra satisfecho con su cargo tendrá un buen comportamiento y mostrará actitudes positivas con los demás a diferencia del individuo que está insatisfecho y demuestra actitudes negativas.

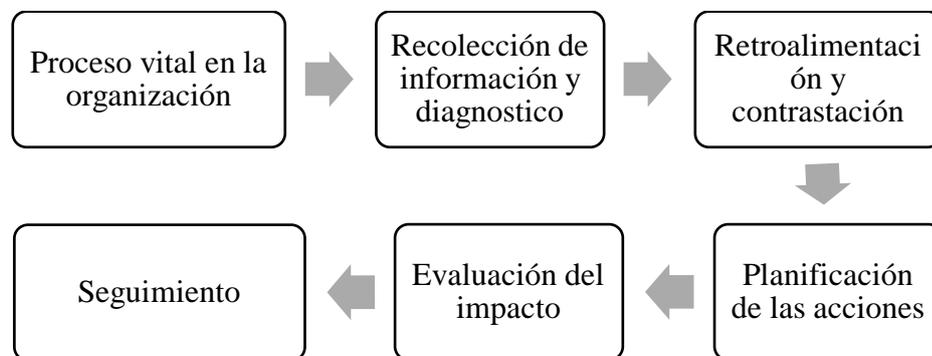
Montoya et al. (2016) “La satisfacción laboral es actualmente uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones, que consiste en una serie de sentimientos positivos que un trabajador presenta respecto a su trabajo” (pág. 8). Es decir si los funcionarios alcanzan un alto nivel de satisfacción laboral podrán aumentar su rendimiento laboral y tendrán como efecto la obtención de un buen trabajo y que la empresa logren resultado exitosos y ganancias al momento de realizar negocios importantes para incrementar las ventas y obtener ganancias con empresas nacionales e internacionales.

Según la investigación se puede identificar que la motivación influye en el comportamiento del personal de secretariado, como señala Ramos (2011) “La motivación es un impulso que nos permite mantener una cierta continuidad en la acción que nos acerca a la consecución de un objetivo y que una vez logrado, saciará una necesidad” (pág. 12). La motivación es una herramienta fundamental en las organizaciones públicas o privadas porque a través de esta técnica se obtiene la clave del éxito porque incentiva al trabajador a tener un óptimo desempeño laboral.

“La motivación es un motor que llevamos en nuestro mundo emocional y que nos impulsa para conseguir nuestros anhelos, en ciertos momentos lo conseguimos por nuestros propios medios y en otros necesitamos la ayuda de los demás” (Ramírez, et al., 2008, pág. 152). Por lo cual la motivación es esencial en una organización porque permite que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones diarias con eficiencia y eficacia dentro de su clima laboral, además de poseer un comportamiento apropiado con sus compañeros de trabajo. Además, la motivación laboral permite que el profesional de secretariado desarrolle sus actividades de una forma óptima.

Según Pardo y Díaz (2014) para que una empresa obtenga un buen desarrollo requiere de capital humano, a su vez una adecuada implementación de estrategias y alto nivel de comunicación para que los trabajadores tengan derechos y obligaciones de ser respetados y tratados con equidad (pág. 45). El desarrollo empresarial es un proceso a través del cual el jefe y los funcionarios adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve a la evolución sostenible de la empresa. Para una mejor finanza y recurso en la empresa. Además, como menciona el autor toda organización necesita de un proceso organizacional.

Gráfico 3. Proceso Organizacional 1



Realizado por: Estefanía León Fernández

Fuente: (Pardo y Díaz, 2014).

Dennis Jiménez y Edgar Bonilla (2016) “Cuando un empleado baja notoriamente su rendimiento laboral es porque quizá está atravesando por una situación de inconformidad o alguna serie de problemas” (págs. 27-28). Por lo mencionado es recomendable que la organización instaure capacitaciones sobre motivación laboral y se preocupe por el bienestar del personal de trabajo, porque son el pilar fundamental para que la empresa pueda expandirse y alcanzar el éxito. Suele considerarse a la secretaria como la mano derecha del Gerente, siempre gestionando actividades que recuerden al gerente los sucesos y problemas que aparecen en la organización, la cual debe disponer de correcta formación y de recibir siempre capacitaciones que estipulen su desarrollo intelectual para ser más eficiente y ser considerada como un elemento indispensable en la empresa.

Para elaboración del estudio de caso se empleó el método deductivo para analizar en qué estado se encuentra Escavi Cía. Ltda. del cantón Machala con respecto a las relaciones públicas y su clima laboral, con el fin de obtener una base de información se aplicó el tipo de investigación descriptiva para poder describir las falencias de compañía y a su vez se implementó las encuestas al personal de secretariado, siendo su muestra menor a cien personas no fue necesario realizar su fórmula correspondiente.

Según los datos recolectados por medio de las encuestas se puede analizar que las Relaciones públicas juegan un papel muy importante en las organizaciones como imagen de la secretaria porque mantienen vínculos cordiales con el público y transmiten una actitud positiva conforme a sus capacidades, sin embargo los resultados de la encuesta indican que el 83% que representa 5 personas, mencionaron que las Relaciones públicas son importantes en la organización, sin embargo el 17% señala que a Escavi Cía. Ltda le hace falta buenas relaciones públicas para que pueda desarrollar sus actividades con excelencia. Para esto es indispensable que las funcionarias estén preparadas en el ámbito de Relaciones Públicas para que se encarguen de orientar y renovar la imagen corporativa con el fin de obtener un buen desarrollo laboral y lograr alcanzar los objetivos personales y empresariales.

Según los resultados de encuesta que equivale al 100% señalan que las secretarias ejecutivas son la imagen de la compañía porque son las encargadas de ejecutar varias actividades, ser proactivas, organizadas y solucionar diversas situaciones que presenta la empresa porque tiene capacidad de análisis que le permiten controlar ciertos inconvenientes. Las funciones de la empresa son las responsabilidades de una asistente de gerencia porque tiene la capacidad y habilidad de ocupar su cargo con eficiencia y además, es la responsable de recepcionar, registrar y distribuir la correspondencia correctamente.

Además se puede analizar en la pregunta que dice: ¿Se siente Ud. conforme laborando en esta prestigiosa compañía? La cual mencionaron los funcionarios que se encuentran bien laborando en esta compañía, sin embargo necesitan de incentivos para aumentar su nivel de competitividad y entusiasmo al realizar sus funciones administrativas, también se requiere

un ambiente acogedor que cumpla las expectativas del trabajador para que pueda ejecutar sus labores mediante un buen desempeño.

Los resultados indican que el 83% que representa 5 personas, mencionaron que la actitud del personal es importante para que los clientes se lleven una buena imagen, sin embargo el 17% señala que el personal debería mejorar su actitud frente al público. Es decir demostrando habilidades para que sean participes de la construcción de un buen ambiente laboral y para esto las secretarias y sus compañeros de trabajo deben evitar los conflictos y ser un buen ejemplo para los demás, siendo amables, educados y serviciales con aquellas personas que requieren su colaboración, ya que de esa manera se puede lograr un excelente clima laboral, así mismo brindar una mejor impresión tanto al público interno como externo, brindando también un servicio de calidad y calidez.

Según los resultados de la encuesta mencionan que el clima laboral es indispensable en la empresa porque esta permite trabajar al personal comodamente y a au vez es necesario que Escavi Cía. Ltda. del cantón Machala provincia de El Oro, pueda contar con las condiciones físicas adecuadas como es la iluminación, ventilación, un ambiente agradable libre de interrupciones que le facilite laborar productivamente al personal de secretariado, brindar un buen servicio y atender al público general de forma pertinente. El propósito es que el grupo de trabajadores consideren que su esfuerzo es apreciado y que quienes no han logrado esos reconocimientos sepan que lo pueden alcanzar mejorando día a día en el ejercicio de sus actividades y funciones de manera responsable.

4. CONCLUSIONES

En el presente estudio de caso realizado en Escavi Cía. Ltda. del cantón Machala de la provincia de El Oro, se pudo manifestar que no se maneja las relaciones públicas de la forma adecuada por parte de la secretarias ejecutivas debido a la falta de preparación y capacitación en este ámbito, por lo que se considera que la organización debería implementar estrategias mediante un proceso de comunicación que facilite a la empresa alcanzar un buen desarrollo

organizacional y su vez construir un clima laboral confortable para que los funcionarios trabajen con entusiasmo y pro actividad. Las actividades que ejecutan las Secretarías Ejecutivas deben ser a base de todas estas cualidades, de esta forma logra fomentar el crecimiento organizacional.

Además, la profesional de secretariado debe expresar una actitud agradable, principios y valores entre ellos el respeto, la lealtad, puntualidad y responsabilidad ya que se la considera el pilar fundamental de la organización, cabe mencionar que la Secretaria Ejecutiva debe establecer una correcta estrategia de comunicación que implique las relaciones públicas dentro de su clima laboral. Además, recibir capacitaciones constantemente sobre temas de relaciones públicas, recursos humanos y atención al cliente para que las asientes de gerencia puedan brindar un servicio de calidad y se conviertan en las verdaderas estrategias de la comunicación por sus cualidades y competencias secretariales. La secretaria debe mantener en todo momento un comportamiento intachable porque las empresas requieren que sus empleados traten correctamente a los clientes que acuden a la compañía.

Esta investigación la parte de más relevancia fue al personal de secretarías/os manifestaron que supieron manifestar que la motivación es un aspecto que debe estar presente y que influye en el rendimiento laboral por lo cual se debe instaurar un plan estratégico organizacional en donde se incluya valores corporativos que vayan orientados a la realización de los objetivos esperados y mejorar la comunicación interna que es la que permite la transmisión de información porque es un instrumento esencial en las relaciones humanas entre la organización y público en general.

De acuerdo con el trabajo realizado se concluye que la organización solicita de secretarías/os ejecutivas/os aptos para el desarrollo de varias actividades con habilidades, destrezas de comunicación y valores éticos que sirve para fortalecer los vínculos con organizaciones nacionales e internacionales y generar confianza a través de la identidad corporativa y del trabajo que emplea la compañía a través de los medios de comunicación con el fin de difundir favorablemente el producto por las redes sociales y lograr captar ideas beneficiosas al público en general. Por lo tanto es indispensable que el profesional de

secretariado conozca y ponga en práctica las actitudes y los valores humanos; porque, es necesario que disponga de buenos modales para que de esa manera pueda resaltar su comportamiento profesional y ser competitiva en el ámbito empresarial.

5. BIBLIOGRAFÍA

Pardo y Díaz. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes. *Suma de Negocios*, 45.

Salessi y Omar. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades. *Alternativas en psicología*, 94.

Aguilar, H. H. (2016). trabajo en equipo y clima organizacional (estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango). Quetzaltenango: Universidad Rafeal Landivar.

Benalcázar, J. M. (2013). Trayectoria de las Relaciones Públicas en Cuenca: desafíos y oportunidades. Cuenca, Ecuador.

Castro, A. d. (2015). Manual Práctico de Comunicación Organizacional. Baranquilla, Colombia: Universidad del Norte.

Chirinos, Meriño y Martínez. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 47. doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>

Delfín y Acosta . (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *redalyc.org Pensamiento & Gestión*, 187.

Dennis Jiménez y Edgar Bonilla. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 27-28.

Fajardo & Nivia. (2016). Relaciones públicas y comunicación organizacional. Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Liz, L. (2016). La Gestión empresarial de la secretaria en el mundo de las relaciones públicas en las empresas. Machala.

Masegosa, Á. L. (diciembre de 2017). PRketing: El poder de las relaciones digitales en la vida actual. Editorial Mesa Redonda .

Matango, J. V. (2017). “Análisis de las estrategias de relaciones públicas en los consejos parroquiales urbanos de alpachaca, caranqui y priorato del cantón ibarra y su

- influencia en el entorno en el año 2016 – 2017”. (trabajo de grado) universidad técnica del norte. Ibarra, Ecuador.
- Mendoza, P. (2016). “El desempeño de la secretaria ejecutiva y su influencia en la imagen institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi”. Latacunga.
- Molina y Rodríguez. (2018). Estrategia Para Mejorar el Desempeño Laboral de las Secretarías de Facultad en las. 21. Manta, Manabí, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Montoya Pamela, et al. (2016). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Ciencia & Trabajo, 8.
- Oyarvide, Reyes y Montaña. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración. Revista científica dominio de las ciencias, 3(4), 299.
- Ramírez, et al. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. Daena: International Journal of Good Conscience. 3(1) : 143-185.
- Ramos, M. G. (2011). “La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores. Quito, Ecuador.
- Universidad Rey Juan Carlos. (2018). Fundamentos de las Relaciones Públicas. Publicidad y Relaciones públicas, 3.
- Villacis, K. (2006). Estudio de imagen de la universidad internacional. Quito.
- Xifra, J. (2014). Manual de relaciones públicas e institucionales Segunda edición revisada y ampliada. Madrid: Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S.A.).

ANEXOS



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



ANEXO N. 1 ENCUESTA

1. Según su perspectiva se maneja de forma correcta las relaciones públicas en este establecimiento.

Si
No

2. ¿Cree Ud. que la secretaria representa la imagen de la compañía?

Si
No

3. ¿Cree Ud. que es conforme trabajar en esta compañía?

Si
No

4. ¿Cómo es la actitud del personal de la comercializadora?

Regular
Buena
Excelente

5. ¿Cree Ud. que un óptimo clima laboral incrementa la productividad en la compañía?

Si
No

ANEXO N. 2 RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

¿Según su perspectiva se maneja de forma correcta las relaciones públicas en este establecimiento?	
Si	5
No	1
TOTAL	6



ANÁLISIS

La encuesta indica que el 83% que representa 5 personas, mencionaron que las Relaciones públicas son importantes en la organización, sin embargo el 17% señala que a la empresa le hace falta buenas relaciones públicas para que pueda desarrollar sus actividades con excelencia.

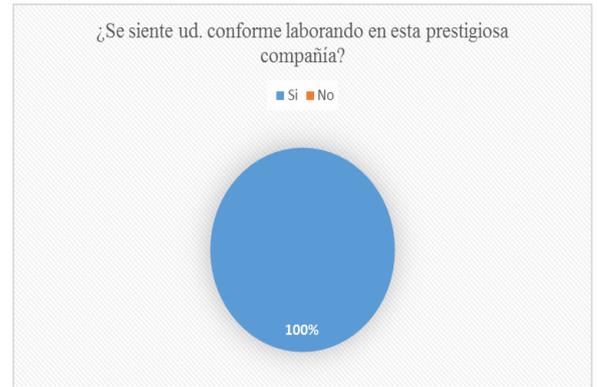
¿Cree ud. que la secretaria representa la imagen de la compañía?	
Si	6
No	
TOTAL	6



ANÁLISIS

Según los resultados de encuesta que equivale al 100% señalan que las secretarias son la imagen de la compañía porque son las encargadas de ejecutar varias actividades y solucionar diversas situaciones que presenta la empresa porque tiene capacidad de análisis que le permiten controlar ciertos inconvenientes.

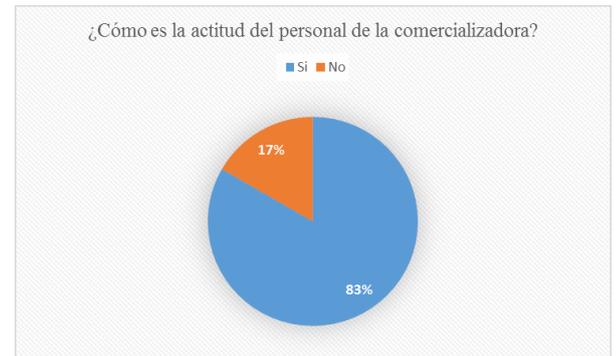
¿Se siente ud. conforme laborando en esta prestigiosa compañía?	
Si	6
No	
TOTAL	6



ANÁLISIS

La encuesta indica que el 100% mencionaron que se encuentran bien laborando en esta compañía, sin embargo necesitan de incentivos para aumentar su nivel de competitividad y entusiasmo al realizar sus funciones administrativas.

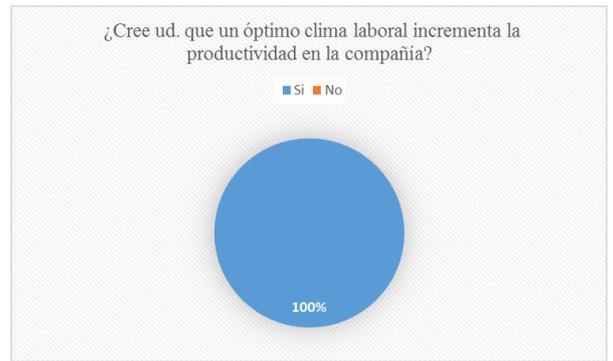
¿Cómo es la actitud del personal de la comercializadora?	
Si	5
No	1
TOTAL	6



ANÁLISIS

Los resultados indican que el 83% que representa 5 personas, mencionaron que la actitud del personal es importante para que los clientes se lleven una buena imagen, sin embargo el 17% señala que el personal debería mejorar su actitud frente al público.

¿Cree ud. que un óptimo clima laboral incrementa la productividad en la compañía?	
Si	6
No	
TOTAL	6



ANÁLISIS

Según los resultados de la encuesta mencionan que el clima laboral es indispensable en la empresa porque esta permite trabajar comodamente y a au vez es necesario contar con las condiciones fisicas adecuadas como es la iluminación, ventilación, un ambiente agradable, libre de interrupciones que le facilite trabajar productivamente.

ANEXO N. 3 Encuesta dirigida al personal de Secretarias/os Ejecutivas/os de la empresa Escavi Cía. Ltda.



Nota: Recopilando datos de la empresa por medio de la encuesta



Nota: Explicación sobre el comportamiento organizacional de Escavi Cía. Ltda.



Nota: Evaluando al personal de la empresa