



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIA**

**Proyecto de investigación previo a la Obtención del título de
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

Tema:

**PLAN DE MEJORA EN LA COMUNICACIÓN DE DIRECTIVOS Y
TRABAJADORES EN LA LABORES DE MANTENIMIENTO
QUE REALIZA LA MICROEMPRESA
SERVIFRÍO KEVIN**

Autora:

Plúas Escobar Kerly Stefanya

Tutor:

DR. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

A mis padres Nestor Plúas y Georgina Escobar, por estar siempre a mi lado, cuando más lo he necesitado, en los buenos y malos momentos gracias por demostrarme en cada momento su apoyo incondicional y el interés para que estudie, porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que hoy soy y he logrado es gracias a ellos.

A mis hermanos Tyrone Plúas y Xiomara Plúas que más que hermanos son mis verdaderos amigos por ser parte de mi vida por ayudarme a crecer y madurar junto a ellos. A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que DIOS me ha dado

Kerly Stefanya Plúas Escoba



AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige primeramente a Dios el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez él es quien guía el destino de mi vida.

Al ITB por abrirme las puertas para formarme una profesional a mis profesores, por sus diferentes forma de enseñar, dedicación y compromiso

Kerly Stefanya Plúas Escobar



**SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad del Tutor de diseño de proyecto, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el diseño de proyecto con el tema: **“Plan de mejora en la comunicación de directivos y trabajadores en las labores de mantenimiento que realiza la empresa Servifrío Kevin”** presentado como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema

Presentado por la Egresada: **Kerly Stefanya Plúas Escobar**

Tutor: **Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**



Factura: 001-003-000006222



20180901024D00227

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901024D00227

Ante mí, NOTARIO(A) FRANCISCO XAVIER YCAZA GARCÉS de la NOTARÍA VIGÉSIMA CUARTA, comparece(n) KERLY STEFANYA PLUAS ESCOBAR portador(a) de CÉDULA 0951262849 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 10 DE MAYO DEL 2018, (12:01).

Kerly Pluas
KERLY STEFANYA PLUAS ESCOBAR
CÉDULA 0951262849

[Handwritten Signature]

NOTARIO(A) FRANCISCO XAVIER YCAZA GARCÉS
NOTARÍA VIGÉSIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS
DE TITULACIÓN**

Yo, **PLÚAS ESCOBAR KERLY STEFANYA** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PLAN DE MEJORA EN LA COMUNICACIÓN DE DIRECTIVOS Y TRABAJADORES EN LA LABORES DE MANTENIMIENTO QUE REALIZA LA EMPRESA SERVIFRÍO KEVIN EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2018.** de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.*

Kerly Stefany Pluas Escobar
Nombre y Apellidos del Autor

Kerly Pluas
Firma

No. de cedula: 095126284-9

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema:

Plan de mejora en la comunicación de directivos y trabajadores en la labores de mantenimiento que realiza la empresa Servifrio Kevin

Autora: Plúas Escobar Kerly Stefanya

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La empresa Servifrio Kevin más de 10 años está ubicada en la Av. Rodrigo Bonin en la urbanización Jardines del salado mz: 200 s: 10 en la ciudad de Guayaquil dedicada a prestar sus servicios en lo que es de mantenimiento de hornos eléctricos, aires acondicionados a las pastelerías (climatización industrial).la empresa está pasando por problemas de comunicación ya que la comunicación es muy importante y necesario en el día a día laboral obtener una buena comunicación, entre directivos y trabajadores en el momento de realizar los mantenimientos que están asignado. Teniendo como objetivo que la comunicación influye en el trabajo en relación con el desempeño laboral, y dando un servicio muy bajo ya que causara perder clientes fijos y de alta calidad. Durante esta investigación se comprobó que el nivel de comunicación de la empresa es muy bajo ya que ha habido quejas por parte de los clientes ya que no están realizando trabajos de calidad. Los métodos de investigación utilizados fueron mixto y campo porque permiten resolver problemas y la ausencia de comunicación y obtener resultados de primera. Como resultado obtener una excelente comunicación ya que se tendrá trabajos de calidad y un personal comunicativo en el momento de prestar sus servicios a las pastelerías

Comunicación

Directivos y Trabajadores

Labores

Mantenimientos



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

PLAN DE MEJORA EN LA COMUNICACIÓN DE DIRECTIVOS Y TRABAJADORES EN LA LABORES DE MANTENIMIENTO QUE REALIZA LA EMPRESA SERVIFRÍO KEVIN

Autora: Plúas Escobar Kerly Stefanya
Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

Servifrio Kevin company over 10 years old is located on Av. Rodrigo Bonin in Jardines del sallado mz: 200 s: 10 urbanization in the city of Guayaquil dedicated to provide their services in maintenance of electric furnaces, air conditioners to pastry shops (industrial air conditioning). The company is going through communication problems because communication is very important and necessary in the day to day work to get a good communication between managers and workers at the time of performing the maintenance that is assigned . Having as objective that the communication influences in the work in relation to the labor performance, and giving a very low service since it would cause to lose fixed clients and of high quality. During this investigation it was verified that the communication level of the company is very low since there have been complaints from the clients since they are not doing quality work. The research methods used were mixed and field because they allow to solve problems and the absence of communication and obtain first results. As a result, we obtain excellent communication as we will have quality jobs and a communicative staff at the moment of rendering their services to bakeries

Communication

managers and workers

Labors

Maintenance

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstracto.....	viii
Índice de general.....	ix
Índice de tabla.....	xii
Índice de figura	xiii
Índice de gráfico.....	xiv
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	3
Situación conflicto.....	6
Delimitación del problema.....	7
Formulación del problema.....	7

INDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Evaluación del problema.....	7
Variables de investigación.....	8
Objetivos generales.....	8
Objetivos específicos.....	8
Interrogantes de la investigación.....	8
Justificación e importancia.....	9
Aspectos de la investigación.....	10
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes históricos.....	12
Antecedentes referenciales.....	17
Fundamentación legal.....	19
Variables de la investigación.....	27
Variable independiente.....	27
Variable dependiente.....	27
Definiciones conceptuales.....	27
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA	
Datos de la empresa.....	32
Diseño de la investigación.....	34
Tipo de investigación.....	38
Población y muestra.....	40
Población.....	40

Muestra.....	42
Métodos.....	43
Técnicas de investigación.....	45

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de las técnicas e instrumento.....	47
Plan de mejora.....	58
Conclusión.....	60
Recomendaciones.....	61
Bibliografía.....	62

Anexos

Anexo1: Carta de presentación

Anexo2: Misión visión

Anexo3: Prestando servicio a domicilio

Anexo4: Mantenimiento de aires acondicionado

Anexo5: Herramienta de uso

Anexo6: Cajas de espansores y gas

Anexo7: Bomba de vacío y amperímetro

Anexo8: Soldando motor de refrigeradora

Anexo9: Reparación de línea blanca

Anexo10: Encuesta

Anexo11: Entrevista

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Páginas:
Tabla 1: Antecedentes.....	6
Tabla 2: Variables.....	27
Tabla 3: Modelo	38
Tabla 4: Tipos.....	39
Tabla 5: universo.....	41
Tabla 6: Método teórico.....	44
Tabla 7: formula.....	45
Tabla 8: Microempresa.....	47
Tabla 9: Desempeño.....	48
Tabla 10: Comunicación.....	49
Tabla 11: Explicación de Trabajo.....	50
Tabla 12: Clientes.....	51
Tabla 13: Trabajadores.....	52
Tabla 14: Grupo o Individual.....	53
Tabla 15: Charlas.....	54
Tabla 16: Microempresa Completa.....	55
Tabla 17: Integración.....	56
Tabla 18: Plan de Mejora.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos	Páginas:
Figura 1: mantenimiento e instalación.....	3
Figura 2: el proceso de la investigación cualitativa.....	35
Figura 3: cuantitativo.....	36
Figura 4: característica de la investigación de campo.....	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas:
Gráfico 1: Microempresa.....	47
Gráfico 2: Desempeño.....	48
Gráfico 3: Comunicación.....	49
Gráfico 4: Explicación de trabajo.....	50
Gráfico 5: Clientes.....	51
Gráfico 6: Trabajadores.....	52
Gráfico 7: Grupo o individual.....	53
Gráfico 8: Charlas.....	54
Gráfico 9: Microempresa completa.....	55
Gráfico 10: Integración.....	56

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A lo largo del tiempo la comunicación ha ido evolucionando y mejorando para que las personas tenga de una manera simple y fácil de comunicarse o informarse ya que nos permitirá hacer un balance de como se ha desarrollado la comunicación.

A lo largo de la historia tuvo su primera etapa fue utilizar a personas para que lleven noticias de un lugar a otro a otros medios de comunicación que se utilizaron fueron el telégrafo, las palomas mensajeras, el teléfono, radio, la televisión, los ordenadores.

La comunicación es una forma o función estratégica que sirve estructuralmente en el trabajo, por lo que se convierte en un instrumento de calidad que todo trabajador debe tener con sus directivos.

En las dos últimas décadas la reducción de los tiempos de transmitir información a distancia y acceso a la información ha supuesto unos de los retos esenciales en nuestra sociedad.

La comunicación que existe actualmente es el resultado múltiple y métodos de expresión desarrollado durante siglos ha hecho que intervengan mucho en las jornadas de trabajo.

Toda organización o empresa o microempresa tiene su manera de comunicarse con sus empleados cada una tiene su manera de comunicarse con sus empleos cada una tiene su diferencia de mantener una comunicación establece para los miembros de la microempresa organización o empresa es de una suma importante dar a conocer que tan importante.

Es tener una comunicación en momentos de realizar sus labores, que cada jefe les da existencia normas para llevar una comunicación eficaz en el momento de trabajar en grupo.

La comunicación es naturalmente que donde sea debe haber ya sea por su tipo o tamaño de microempresa, empresa u organización si no hay comunicación no se puede obtener éxito y no hay trabajo grupal por el motivo que la comunicación influye mucho en los aspectos.

La comunicación entre trabajadores y jefes deberían ser bidireccional es decir de arriba abajo y viceversa y de unos a otros en niveles iguales.

La buena comunicación permite conocer las necesidades de un trabajador o miembro de la microempresa y de los clientes, con una comunicación eficaz nos permite transmitir una clara visión, los valores y objetivos de los empleados y de la microempresa.

Todo trabajo tiene que tener una comunicación interna para una buena gestión que funciona con planes y objetivos es imprescindible para que todo el personal de trabajo conozca cuáles son sus planes y su grado de participación en dicha tarea.

Es el proceso dinámico, intencional y compleja que existe al transmitir información entre dos personas que constituye en un proceso comunicacional se emite y se emite y se obtiene información que se tramite en modelos de conducta.

A imagen y la información de cada persona también van cogido de la comunicación porque permite hablar de cómo es cada persona de su relación dentro de las horas de trabajo.

El éxito de la comunicación está dentro de llevar acabo la integración general y personal de cada persona obtener los factores y técnicas de cada una de ellas y conllevarlas a su aplicación dándole los medio y recursos adecuados ya que no solo se cuenta con empleados y clientes es general ya que nos permitirá tener diversas maneras de comunicación interna y externa ayudara para tener trabajos de primera y de calidad.

Porque la comunicación es muy importante para opinar reclamar para trabajar y llegar a obtener una respuesta adecuada.

Ubicación del Problema en un Contexto

La microempresa Servifrio Kevin está ubicada en la Av. Rodrigo Bonín en la urbanización Jardines del Salado mz: 190 v: 16 en la ciudad de Guayaquil cuenta con 4 empleados y 1 jefe dentro de las actividades que realiza la microempresa es de climatización industrial.

Figura 1 **Mantenimiento e Instalación**

Nombre de Equipos	
Aires Acondicionados	
Hornos Eléctricos	
vitriñas de torta	

Congeladores



Mezcladora de Jugo



Carritos de Panes



Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Servifrio Kevin es una microempresa con más de 10 años de experiencia prestando sus servicios de mantenimiento y remodelación de locales y cambios de locales a las pastelerías , Pasteles y Compañías , California, La Española , Pastelería Adrianita.

La microempresa no cuenta con un control de salida de ls trabajadores ya que los trabajadores trabajan hasta altas hora de la noche porque los

locales de las pastelería están ubicados en centros comerciales la cual no es permitido trabajar temprano si no de noche.

No cuenta con departamento de recursos humano ni dan capacitaciones para sus trabajadores y o tiene un lugar adecuado para realizar sus trabajos porque la microempresa está ubicada en un lugar poblado y es un local pequeño y afecta a la comunidad porque pinta, sueldan y dan mantenimiento.

La microempresa tiene un grave problema la falta de comunicación interna ya que no se dan las apropiadas explicaciones al momento de realizar su trabajo o los mantenimientos en las pastelerías y en el mismo lugar de trabajo afecta mucho a la microempresa porque no realizan el trabajo que dicha pastelería a pedido ya que ha habido quejas por parte de los clientes.

El problema que existe al momento de realizar el trabajo es porque había indiferencias al momento de ser explicado por parte del jefe afecta mucho ya que corre el riesgo de perder clientes fijos la cual son clientes con los que a trabajado por más de 9 años , por los resultados que se está obteniendo por parte de los trabajadores

En los últimos 3 meses la microempresa Servifrio Kevin va mejorando en las labores y mantenimientos que se están realizando ya han disminuido la quejas por parte de los clientes y trabajadores ya que actualmente se encuentran dando mantenimientos a los equipos de las pastelerías.

La microempresa Servifrio Kevin está mejorando de poco a poco la falta de comunicación entre directivos y trabajadores servirá para dar un cien por ciento de trabajo.

Se ha ganado la confianza de sus clientes aparte de darles mantenimientos en aires acondicionados , hornos electrónicos , refrigeración , vitrinas de pasteles , la microempresa se encarga de alquilar locales para ayuda a las pastelerías a que guarden los carros de

La microempresa Servifrio Kevin tiene como objetivo poner en práctica los antecedentes que son mejorar la comunicación , y dar un buen mantenimiento a trabajos asignados y eliminar consecuencias que afectan a clientes y trabajadores

Delimitación del Problema

Campo : Administración de empresa

Área : Talento humano

Aspectos : Labores, mantenimiento, comunicación, directivos, Trabajadores.

Tema : plan de mejora en la comunicación de directivos y Trabajadores en las labores de mantenimiento que realiza la Microempresa Servifrio Kevin

Formulación del Problema

¿Cómo incide la ausencia de comunicación de directivos y trabajadores en las labores de mantenimiento que realiza la microempresa Servifrio Kevin?

Evaluación del Problema

Evidente : Manifestó (TIBURCIO, 2016). **“Utilizar los métodos de evaluación que serían capaces de evaluar las competencias de forma integrada”** incluyendo conocimientos y solución del problema que es la falta de comunicación que se ha perdido en momentos de realizar los mantenimientos.

Claro : es aplicar los puntos clave para tener una comunicación eficaz y rescatar que la comunicación es importante para resolver los problemas que tiene la empresa para poder decir lo que se piensa en relación al trabajo o explicación.

Factible : La autora (DUBS DE MOYA, 2002) de la universidad Pedagógica Experimental, de Venezuela define lo siguiente:

La organización como un sistema, se hace necesario tomar en cuenta el entorno que lo rodea dado que provee los insumos o entradas de recursos humanos, materiales bienes o servicios, de allí la importancia de prever a través de los métodos de comunicación y comportamiento y en general que rodea la organización.(p.3)

Tener una relación sólida y comunicarse más entre directivos y trabajadores se obtendrán trabajos de primera y clientes satisfechos el entorno que tiene la empresa vale mucho para ser investigado y ver cuáles son los problemas.

Concreto : El tema que se escogió es de resolver problema internos de la microempresa Servifrio Kevin

Relevante : trabajar en equipo y solucionar conflictos entre trabajadores, jefes y clientes

Delimitación: el problema que se va a tratar es de como incide la falta de comunicación entre directivos y trabajadores lo que significa que hay que tomar en cuenta que la comunicación es lo primordial para llegar a obtener y trabajar con personal motivado y con buena comunicación.

Objetivo General

Determinar la falta de comunicación que incide en directivos y trabajadores, para las labores de mantenimiento que ofrece la empresa Servifrio Kevin.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente las labores, comunicación, de directivos y trabajadores.
- Caracterizar la comunicación de directivos y trabajadores en las labores de mantenimiento.

- Elaborar un plan de mejora para directivos y trabajadores en la empresa Servifrio Kevin.

Interrogantes de la Investigación

1.-¿qué técnicas se van a usar para mejorar la comunicación entre directivos y trabajadores?

2.-¿Cuáles son las características a usar para el cambio de comunicación entre trabajadores?

3.-¿Qué plan de mejora será factible para el cambio de comunicación en la empresa Servifrio Kevin

Justificación e Importancia

La microempresa Servifrio Kevin no tiene una comunicación adecuada para trabajar grupalmente ni individualmente por lo que no solo afecta internamente si no ya está afectando externamente porque el entorno donde está ubicada la microempresa y los clientes .

Ya se ha dado cuenta que la falta de comunicación entre ellos influye mucho en la hora de realizar los trabajos en el mismo lugar y en los mantenimientos ya que no tiene una experiencia adecuadamente por parte del jefe y eso no permite que den el cien por ciento en su trabajo una de las pastelerías invito a la empresa Servifrio Kevin una capacitación de innovación en la comunicación interna de la empresa para poder motivar a que mejore y que ellos hagan plan o estrategias para cambiar la comunicación interna.

Este proyecto se desarrolla de la manera de cambiar el estilo de comunicarse sea verbal o por otro medio cambiando se podrá obtener una mejor y adecuada comunicación de la microempresa Servifrio Kevin ayudara a mejorar el rendimiento de los trabajadores y darán lo mejor de sí mismo y trabajaran motivados por obtener la comunicación que se debe.

Los beneficiados serán los trabajadores porque tendrán una buena comunicación entre ellos y sacaran a la vista sus conocimientos y opciones del trabajo por la, comunicación adecuada que habrá y podrá realizar trabajos de buena calidad y los clientes quedaran satisfechos por el servicio y la atención recibida de la empresa Servifrio Kevin.

Lo importante si se da un servicio y atención de primera se obtendrá referencia buena y ayudara a la microempresa a tener más clientes y al mismo tiempo seguir con los clientes fijos y poner estrategias de comunicación para no volver a caer en una mala comunicación.

Aspecto que Justifique la Investigación

Conveniencia : Lo importante del tema escogido es disminuir la falta de comunicación que existe actualmente en empresas y microempresas ya que la comunicación es importante en todo aspecto porque permite dar opiniones por medio de ella saber que explicación y respuesta dar e información de trabajo o de respuestas a comprar en el momento realizar mantenimientos y si no la hay una buena respuesta, explicación o información no se podrá hacer un trabajo en buen estado por la mala comunicación que existe.

Tomar en cuenta que tan importante es comunicarse al momento de realizar trabajos en grupos ya que permitirá que cada orden que del jefe sea escuchado y explicado de una manera adecuada para poder entender al momento de ir a realizar dicho trabajo y al mismo tiempo que las opiniones de los trabajadores y conocimientos que tengan ellos también sean válidos en el momento que van a realizar sus trabajos a la empresa o pastelería.

Relevancia Social: el autor (MORA, 2005) dice lo siguiente:

Para lograr que durante las actividades desarrolladas por el jefe y trabajadores se utilicen adecuadamente las tecnología de

comunicación e información sea comprendida y la revolución y sus transformaciones en las empresas se requiere de un jefe capacitado que denomine el uso en las actividades programadas de dichas tecnologías que pone la empresa. Es el complemento además, mantener actualizados a los trabajadores en el acontecer nacional.(p.6)

Las actividades que serializan para el cambio de la comunicación serán de capacitaciones, días de integración grupal para poder ayudar a que cambie la mala comunicación que tiene y así se ayudara a que en el entorno que

Se trabaja disminuyan los comentarios de que falta de comunicación que tienen los trabajadores no es adecuada para prestar sus servicio.

Las estrategias que se utilizan serán beneficiadas para un cambio agradable del trabajo en omento de realizar sus mantenimientos.

Implicación Practica : al momento de realizar sus trabajo tiene problema por el motivo de que la explicación dada no permite tener entendimiento del problema que tenga la empresa se omiten a exponer sus estudios los trabajadores ya que el jefe no les permite que exploten sus conocimientos en el momento de realizar su labor.

Valor Teórico : el estudio realizado arroja una información verídica ya que muchas empresas , microempresa presentan actualmente una comunicación no adecuada o de primera , ya que cuando uno pregunta o desea saber algo no dan la información completa ya que la información dada es visible para estudiantes de diferentes carreras es muy importante usar la comunicación en todo momento y más aún en trabajos de servicio al cliente y mantenimientos ya que es de relacionarse con clientes y resolver problemas las personas que trabajan en relación a dar información hay que saber mantener una comunicación de primera

para evitar quejas y que clientes nuevos terminan diciendo o escogiendo otro lugar donde haya mejor comunicación y buena información.

Utilidad Metodológica: tener opciones a escoger para poder comunicarse entre dos o más personas ya que mucho de los trabajos a realizar es de relacionarse grupalmente es decir de dos o más trabajadores los resultados que arroja una investigación como esta es de disminuir la falta de comunicación interna ya que desde ahí proviene los problemas los problemas y causa efecto a la externa es decir comunicarse más tanto interna como externa de directivos a empleados o trabajadores a lo externo que son clientes en el entorno donde se encuentra ubicada la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Como dice (PADILLA, 2013) **“la innovación es un proceso continuo, que surge de una búsqueda deliberada o del aprendizaje relacionado con las actividades diarias”**. (p.32)

La innovación es un cambio para el estilo de comunicar o una idea de progresar y buscar métodos para cambiar el uso de la comunicación en empresas, microempresa ya que es muy importante porque permite realizar un estudio interno para poder obtener mucha facilidad de cambiar el estilo común del trabajo y continuamente es planificado estratégicamente para una comunicación de actividades diarias que la empresa a diario las vive y permite mejorar los servicios que prestan la microempresa.

Manifestó (LERMA A. , 2007) **“Depende de quien se es de cómo se percibe la esencia del ser humano, será la visión y típico de administración con respecto al personal”**.(p.6)

Como expresa, tu idea, tu opinión, como es tu comunicación es decir si tú eres buen comunicador das una explicación clara recibirás lo mismo.

Tener una buena comunicación y un comportamiento bueno para recibir de igual manera de los trabajadores permitirá llevar a cabo un trabajo en equipo y eficaz eso dependerá de que trabajen en equipo y tenga comunicación en el momento de realizar sus labores en dichas empresas.

Afirma (ZACARÍAS, 2014) **“tenemos que la filosofía nutre a todas las ciencias y estas, a su vez, facilitan la sistematización de un nuevo conocimiento que aprecia a principio del siglo pasado con el nombre de administración”**. (p.6)

Conocer las habilidades que da la administración como saber trabajar en equipo plantear estrategias saber comunicar obteniendo en claro que es se podrá manejar un equipo de trabajo con eficiencia y con una comunicación de primera y obteniendo resultados positivos al realizar trabajos permitirá obtener conocer las habilidades que da la administración

Como saber trabajar en equipo plantar estrategias saber comunicar obteniendo en claro que se podrá manejar un equipo de trabajo con eficiencia y con una comunicación de primera y obtener resultados positivos al realizar trabajos nos permite obtener y expresar mucho conocimiento acerca del trabajo que se realizara en dicho momento hay se notara el entendimiento y el aprendizaje que cada trabajador tiene al realizar su trabajo.

Manifestó (M., HABILIDAD PARA UNA COMUNICACION EFICAZ, 2012)

“La comunicación es clave en el éxito o fracaso de nuestra interacción con los demás, y por lo tanto de nuestro resultado y productividad profesional.” (p.6)

Llegar al éxito es de recoger lo importante y lo que ayudara a llegar a la clave perfecta para la comunicación que debe existir en un trabajo se ha convertido en una herramienta importante del día a día de un trabajo obteniendo una comunicación de primera se llegara al éxito con un equipo de trabajo consolidado y de primera.

La autor (VEGA, 2012) a continuación dijo:

Consejo para todo aquel que desea comunicar o expresar algo a sus trabajadores es muy bueno por comenzar pos palabras claves expréselo brevemente para que lo lean, claramente para que lo entiendan, en forma pintoresca para que lo recuerden y , sobre todo, verazmente, para que se guíen por esa luz .(p.18)

Obtener una comunicación clara lo primero que un jefe o directivos de la empresa tiene que hacer es usar sus palabras clave la cual lo va ayudar a expresar y al mismo tiempo tener un dialogo adecuado para sus trabajadores o dar una explicación clara para poder acatar órdenes en momentos de realizar sus trabajos ya que teniendo en claro la explicación o las ordenes se podrá dar solución a dichos trabajos y permitirá que el jefe o directivos también escuchen opiniones, respuestas d los trabajadores los resultados serán de una buena comunicación.

La autora (LABLANCA, 2014) manifestó lo siguiente:

En el ámbito empresarial es necesario que los trabajadores cuenten, además de con los conocimientos técnicos requeridos, con una

serie de habilidades personales y sociales que les permitan desenvolverse con éxito en el

Desempeño de sus funciones y que les permitan mantener relaciones efectivas con los compañeros, superiores, subordinados, clientes, proveedores. (p.11)

Es importante que los empleados sepan trabajar en grupo y que cuenten con un conocimiento de cómo es el trabajo a que domas se dedica la microempresa cuales son las técnicas que usa la empresa y el trato que le brindan a sus clientes y que cada trabajador sepa los puntos clave de la microempresa ya que las estrategias que ellos plantea son interno y que cada trabajador tenga un desempeño en el momento de realizar sus labores y que la microempresa tenga una comunicación efectiva es decir mantener una relación entre compañeros superiores.

El autor (PEARCE, 2007) a continuación dijo:

El proceso de pasar o intercambiar información o ideas , creencias de una parte a otra para que se entienda o se realice y se pueda actuar en consecuencia de, sentimientos e instrucciones sin pérdida o distorsión de lo que se está comunicando y respondiendo tanto por mensaje o verbal como no verbal que se está enviando. (p.18)

La comunicación se trata de cambiar ideas pensamiento creencias es decir intercambiar ideas que cada persona o trabajador tenga en el momento de trabajar , la comunicación permite relacionarse entre uno dos o más personas es decir cuando son trabajo de investigación o en obras grandes, cada persona al momento de dialogar debe ser claro y expresar con sinceridad sus conocimientos y habilidades que tiene para realizar su trabajo ya que el jefe es el interesado a saber eso permite ver en qué área de trabajo será ubicado y de igual manera ver cuáles son las metas que desea cumplir en su puesto de trabajo.

El autor (VERA, 2014) dice:

Recuerda que tus ideas, se basan en concepciones personales, adquiridas por tu propia experiencia y que es probable que estás no coincidan con los pensamiento de otra personas. No hay una sola verdad y la tuya es una entre tantas, no la única.(p.7)

La experiencia se las gana en el momento de que uno comienza a trabajar es decir hay vas a sacar la habilidades y conocimientos para poder explicar o dar a conocer a un cliente cuáles son sus problemas es dónde tú vas a lograr conocerte con el cliente y las experiencia será trabajar en confianza darles seguridad a tus clientes y que tus conocimientos y habilidades que tengas en tu trabajo las observen los demás y que tus compañeros aprenda de ellas.

Dijo (VIGGIANO, 2009) **“La comunicación humana tiene una estructura y funcionamiento complejos y una multiplicidad de forma de expresión”**.(p.18)

La forma más rápida de expresar es con gestos la cual no es la manera adecuada y no tan agradable en un trabajo la forma de comportarse es educada y amable y responder adecuadamente a sus clientes hay otras manera de expresar lo que está mal, lo que no se entiende, o cuando hay dudas de algo como se puede evitar y obtener cosas clara en uno mismo dar el ejemplo y dar el respeto que se merece y se recibirá lo mismo y será una comunicación clara y precisa.

Manifestó (GARCIA, 2006) **“Entendemos por comunicación la trasmisión de mensajes de naturaleza informativa o emotiva entre al menos un emisor y un receptor poseyendo él mismo código, y existiendo un proceso de retroalimentación”**. (p.25)

En todo ámbito se tiene que usar la comunicación ya que si no existiera no se podría decir o expresar o dejar cosas claras o evitar malos

entendidos más aun en el ámbito de trabajo que requiere de ser comunicativo en momento de resolver problemas o dar orden a sus trabajadores.

Antecedentes Referenciales

En Ecuador el autor: Toro, V. en el año (2014) investigo el tema **“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”**.

Ellos se enfocaron en dar a conocer a sus estudiantes lo que ofrece la escuela de conducción y que tan importante es la comunicación. Se diferencia en el tema estudiado porque la falta de comunicación de directivos y trabajadores en las labores de mantenimiento.

En Venezuela en la ciudad de Caracas el autor: Armas, J. en el año (2014) indago el tema **“Comunicación interna y clima laboral”**.

Él se dirigió a como incide el clima laboral en la producción ya que eso no permite tener y dar una producción adecuada a la empresa. La diferencia del tema estudiado es que por no trabajar en equipo no pueden realizar trabajar de calidad.

En Ecuador el autor Sandoval, E. en el año (2012) el tema que escogió fue **“Evaluación de la comunicación interna en la empresa eléctrica de Babahoyo con la propuesta de la elaboración de un plan comunicacional para mejoras en las relaciones interpersonales e identificación de los empleados”**. Se refiere a como se evaluara la comunicación en relación a los empleados y van a plantear estrategias para disminuir la indiferencia que existe al tener la comunicación interna es decir entre jefes colaboradores secretas, y al mismo tiempo la externa que es servicio al cliente el plan a plantear permitirá mejorar la comunicación de la empresa. La diferencia del tema escogido es de cómo resolver la falta de comunicación que existe en la microempresa ya que

ellos no plantean estrategias personal ni interpersonal la cual afecta mucho a la microempresa.

En la ciudad de Quetzaltenango el autor Díaz, Y. en el año (2014) indago el siguiente tema **“comunicación organizacional y trabajo en equipo”**. Se dirige a que los empleados aprendan a trabajar en equipo a saber organizar un personal grande desde hay parte ser un líder y saber manejar estrategias y dirigir trabajos en grupo a semejanza del tema estudiado es que no saben trabajar en grupo por no tener una buena comunicación interna.

En Ecuador el autor Veliz, B. En el año (2018) investigo el tema **“Plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la agrícola Buenos Aires del cantón Valencia”**. Se dirige a fortalecer la comunicación interna de la empresa es un grupo de trabajo debe de estar consolidado y tener en claro las fortaleza y debilidad que tiene la empresa al igual que al empleado d otro tema es muy pequeño que existe y se trata de mejorar mas no fortalecer la comunicación.

En Perú el autor Trujillo, L. en el año (2017) manifestó que la **“Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energías y minas; 2017”**. La empresa se dedica a no sol arreglar los daños

Del entorno también se preocupan por el bienestar de los empleados de darles charlas a los empleados en que no más influye tener una buena comunicación interna y externa porque si existe comunicación mala afectara a lo externo evitan y se instruyen en lo esencial para la empresa, lo contrario del tema estudiado ellos no implementa ni influyen que la comunicación en un trabajo es muy importante.

En la ciudad de Chicago el autor Humberto, H. en el año (2015) decidió hacer este tema que dice o siguiente **“comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del**

departamento de Lambayeque-2015”. es decir que los trabajadores van a tener capacitaciones y un plan estratégico que ellos aran para que ellos sepan cuáles son los beneficios que tendrán en comunicarse bien y a que se refiere en mejorar la comunicación organizacional trabajar con grandes con grandes grupos y sentirse capaces de resolver los conflictos que se lleguen a presentar, a la diferencia del tema escogido para ser investigado es de cómo influye la comunicación de cómo afecta a los trabajadores al momento de realizar sus labores.

En Ecuador la autora Lcda. (PEROZO, 2015) considera que se dirigía hacer este tema **“La incidencia de la comunicación en el clima organizacional en la empresa Venemar S.A.”** qué caso tiene la empresa o problema al comunicarse en la jornada de trabajo al igual que viendo el clima de trabajo ayudara a resolver o plantear dichas propuesta a los trabajadores para mejorar o evitar conflictos interno en momento que realiza sus labores, la diferencia del tema estudiado es mínima porque se trata de cambiar la comunicación que está mal en la empresa debido que los trabajadores no tiene una comunicación adecuada con el jefe.

Fundamentación Legal

Código de la Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art.16.-todas las personas, en forma individual o colectiva, tiene derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente diversa participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con su propio símbolo.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencia de espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las forma de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integral los espacios de participación previstos en la constitución en el campo de la comunicación.

Art.18.- todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades pública, o las privadas que manejen fondo del estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos establecido expresamente en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negara la información.

Código del Trabajo 2018

Art.33.- jefe de equipo.-el jefe elegido o reconocido por el equipo representaran a los trabajadores que lo integre, con un gestor de negocios, pero necesitara la autorización especial para cobrar y repartir la remuneración común.

Art.31.-Trabajo de grupo.- si el empleador diere trabajo en común a un grupo de trabajadores conservara, respecto de cada uno de ellos, sus derechos y deberes del empleador.

Si el empleador designare un jefe para el grupo, los trabajadores estarán sometidos a las órdenes de tal jefe para el efecto de la seguridad y eficacia del trabajo; pero este no será representante de los trabajadores si no con el consentimiento de ellos.

Si se fijara una remuneración única para el grupo, los individuos tendrán derecho a sus remuneraciones según lo pactado, a falta de convenio especial según su participación en el trabajo.

Si un individuo se separa del grupo ante de la terminación del trabajo, tendrá derecho a la parte proporcional de la remuneración que le corresponda en la obra realizada.

Art.44.- Prohibiciones al empleador:

- A. Imponer multas que no se hallaren prevista en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- B. Retener más el (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- C. Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumos en tiendas o lugares determinados.
- D. Exigir o aceptar del trabajador dinero o especie como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo.
- E. Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración.

- F. Obligar al trabajador por cualquier medio, a retirarse de la asociación a la que pertenezca a que bote por determinada candidatura
- G. Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores.
- H. Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores.
- I. Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo.
- J. Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores.
- K. Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo al establecimiento o el centro de trabajo, y a la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicasen.
- L. Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que viole esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar obligatorio, en cada caso.

Art.45.- Obligaciones del trabajador.- son obligaciones del trabajador:

- A. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidados y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- B. Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.

- C. Trabajar en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligran los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley
- D. Observar buena conducta durante el trabajo.
- E. Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.
- F. Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.
- G. Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenazan la vida o los intereses de los empleadores o trabajadores.
- H. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricaciones de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.
- I. Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que imponga las autoridades.
- J. Las demás establecidas en este código

Art. 42.- obligaciones del empleador.- son obligaciones del empleador:

1. Paga las cantidades que corresponda al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este código.
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y de más lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y de más disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.

3. Indemnizar a los trabajadores por accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el art.38de este código
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando estos laboren en número de 50 o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieran situados a más de 2 km de la población más cercana.
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de loes hijos de los trabajadores, cuando se trate de centro permanentes de trabajos ubicados a más de 2km de distancia de las poblaciones y siempre que la población sea por lo menos de 20 niños sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos.
6. Si se trata de fábricas u otra empresa que tuviera 10 o más trabajadores establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precio de costo a ellos y a sus familiares, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisarito o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otra empresa o con terceros.
7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y salida. El mismo que se lo actualizara con los cambios que se produzcan.
8. .Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumento y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en
Condiciones adecuadas para que este sea realizado.
9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley,

siempre que dicho tiempo no exceda de 4 horas, así como el necesario para hacer atendidos por los facultativos de la dirección de seguro general de salud

10. Respetar las asociaciones de trabajadores.
11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que esta de aviso al empleador con la oportunidad de vida
12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.
13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra
14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificado relativos a su trabajo
15. Atender las reclamaciones a los trabajadores.
16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo perteneciente al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumento a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo.
17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorase del cumplimiento de las disposiciones de este código y darles los informes que para ese efecto sea indispensable.

Ley Orgánica De Comunicación

Art.5.- Medios de comunicación social.- para efecto de esta ley, se considera medio de comunicación social a las empresas, organizaciones públicas, privadas y comunitarias, así como a las personas concesionarias de frecuencia de radio y televisión, que prestan el servicio público de comunicación masiva que usan como herramienta medios

impresos o servicio de radios televisión y audio y video por suscripción, cuyos contenidos pueden ser generados o replicados por el medio de comunicación a través de internet.

Art.17.- derecho a la libertad de expresión y opinión.- todas las personas tiene derecho a expresarse y opinar libremente de cualquier forma y por cualquier medio, y serán responsables por sus expresiones de acuerdo a la ley.

Art.70.- tipos de medio de comunicación.- los medios de comunicación social son de 3 tipos

1.- público.

2.- privado

3.- comunitario

Código De La Constitución De La Republica Del Ecuador 2008

Art.22.- Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales, y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científica, literaria o artística de su autoría.

Art.23.- Las personas tienen derecho a acceder y participar del derecho público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales.

Art.33.- el trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su

dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saldable y libremente escogido o aceptado.

Art.52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa de su contenido y características. La ley establecerá el mecanismo de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencia, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor .

Art.410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgo; los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Variables de la Investigación

Variable independiente	Variable dependiente
-------------------------------	-----------------------------

<p>Labores y Mantenimiento: es una obligación que cada persona tiene en su trabajo y va ligado con resolver o realizar trabajos o acciones que hay por definir como objetivo arreglar un artículo dañado o este roto se requiere de mantenimiento.</p>	<p>Comunicación de directivos y trabajadores: es una actividad consiente de intercambiar ideas entre directivos y trabajadores con el fin de transmitir y recibir una información clara al momento de dar órdenes para que realicen sus trabajos</p>
---	---

Tabla2

Variables

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Definiciones Conceptuales

Patrimoniales: (ANDRÉS, 2008)

La configuración del ámbito de protección de la estafa entorno a los derechos patrimoniales subjetivos considerados en su individualidad con llevar diversas consecuencias de intereses teóricos y practico, se extiende a objetos dotados de un mero valor de afección, sin consideración a la falta de valor desde una perspectiva económica.

Derechos: (NIETO, 2000)

Es la fuente principal de nuestro incapacidad para comprender con claridad lo que se quiere decir cuando se habla de derechos, así como los infructuosos debates iniciados hace siglos e incluso milenios alrededor de la problemática en cuestión.

Deliberación: (VELASCO, 2009)

Se entiende la reflexión sobre un asunto antes de tomas una decisión sobre él. Considerando atento y determinar el pro y el contra de motivos de una decisión, ante de adoptarla y la razón o sin razón de los votos ante de emitirlas.

Servicio: (Lara López, 2002)

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además el producto el servicio básicos, como consecuencias del precio, la imagen y la reputación del mismo en esta distinción se deduce lógicamente que no puede poseerse físicamente un servicio.

Calidad: (Rodríguez, 2018)

Para la competitividad de las empresas e innegable la función de calidad dentro de la organizaciones su impacto en el mercado, el progreso aumenta el interés de la comunidad académica, los cambio que han sufrido en sus principios y practicas la organización de los expertos en la metería sin indicadores de su avance.

Reparación: Es cuando un producto, instrumento etc. Se daña y va en busca de una persona que repara el daño que tiene o existe en un producto electrodoméstico etc.

Capacidad: Es la aptitud que uno tenga o la capacidad de realizar una actividad o en relación a un desempeño laboral o realizar una dicha tarea.

Expresarse: La expresión que permite dar a conocer los sentimientos ideas comportamiento o pensamiento entre dos o varias personas es decir un mensaje que transmite el emisor al receptor.

Instrucciones: Es la formación a la manera de educar en general es cualquier tipo de enseñanza que lleva acabo en varios ámbitos ya sea empresas, escuelas, colegios.

Trabajadores: Son todas las personas que prestan servicios retribuidos subordinados en dichas empresas con una edad sujeta que la ley estipula para poder trabajar en empresas.

Competencia: es disputa entre dos o varias personas al igual que en animales pero con un mismo objetivo a quien tiene más capacidad para realizar sus actividades.

Aprendizaje: Es un proceso que es a través del cual se modifica y adquieren de otras personas como habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultados del estudio, la experiencia, la instrucción el razonamiento y la observación.

Patrones: Es un tipo de temas u objetivos a seguir, de mayores datos.

Respuestas: Es algo que cuando un emisor le envía dicha cosa receptor requiere recibir respuesta del mensaje o cuando una persona envía un documento requiere ser respondido en un determinado tiempo.

Conducta: Es el comportamiento de una persona así otra dependiendo el lugar y la situación la conducta es una parte principal de un ser humano ya por medio de ella damos a conocer como somos y cuál es el comportamiento que se tiene en dicho lugar.

Habilidades: Es una habilidad que cada persona tiene al momento de destacarse en su lugar de trabajo estudio o en otras habilidades .

Prohibiciones: Es la limitación que un sujeto no puede tocar, o utilizar, realizar ciertas actividades sea por enfermedad, discapacidad o también cuando hay reglamentos estipulados.

Comunicación: La comunicación es importante al momento de realizar actividades tareas indicadas por otro sujeto.

Directivos: Son personas que desempeñan actividades de dirección o planeación, coordinación, administración, orientación y programación.

Intercambiar: Se llama intercambio a varias cosas como ideas productos idiomas entre varias personas o también conocido como trueque que es cambio de producto a dichas empresas.

Evaluación: Es la determinación sistemática, el valor o significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

Clima laboral: El clima laboral es uno de los aspectos más importante para una empresa y lo podemos definir como el junto de condiciones sociales y psicológicas que caracteriza la empresa y que repercute de manera directa en el desempeño de los empleados. Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflictos así como los de motivación.

Trabajo Grupal: Trabajo en equipo es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con unos objetivos Común. Pero para que se considera trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y no que cada uno de los miembro realice una parte del trabajo y juntarlas.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Datos de la Empresa

Nombre de empresa: Servifrio “Kevin GM.”

Nombre comercial: Soluciones en Frio

Ruc: 0909043572001

Misión y Visión de la Empresa

Misión

Ser la empresa líder en brindar servifrio de climatización de todo equipo de aires acondicionados, entregando a sus clientes, servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Partiendo de solidos principios, mantener altos estándares de calidad y eficiencia, a través del mejoramiento continuo de todos los procesos de nuestra organización, direccionados a nuestros productos y servicios.

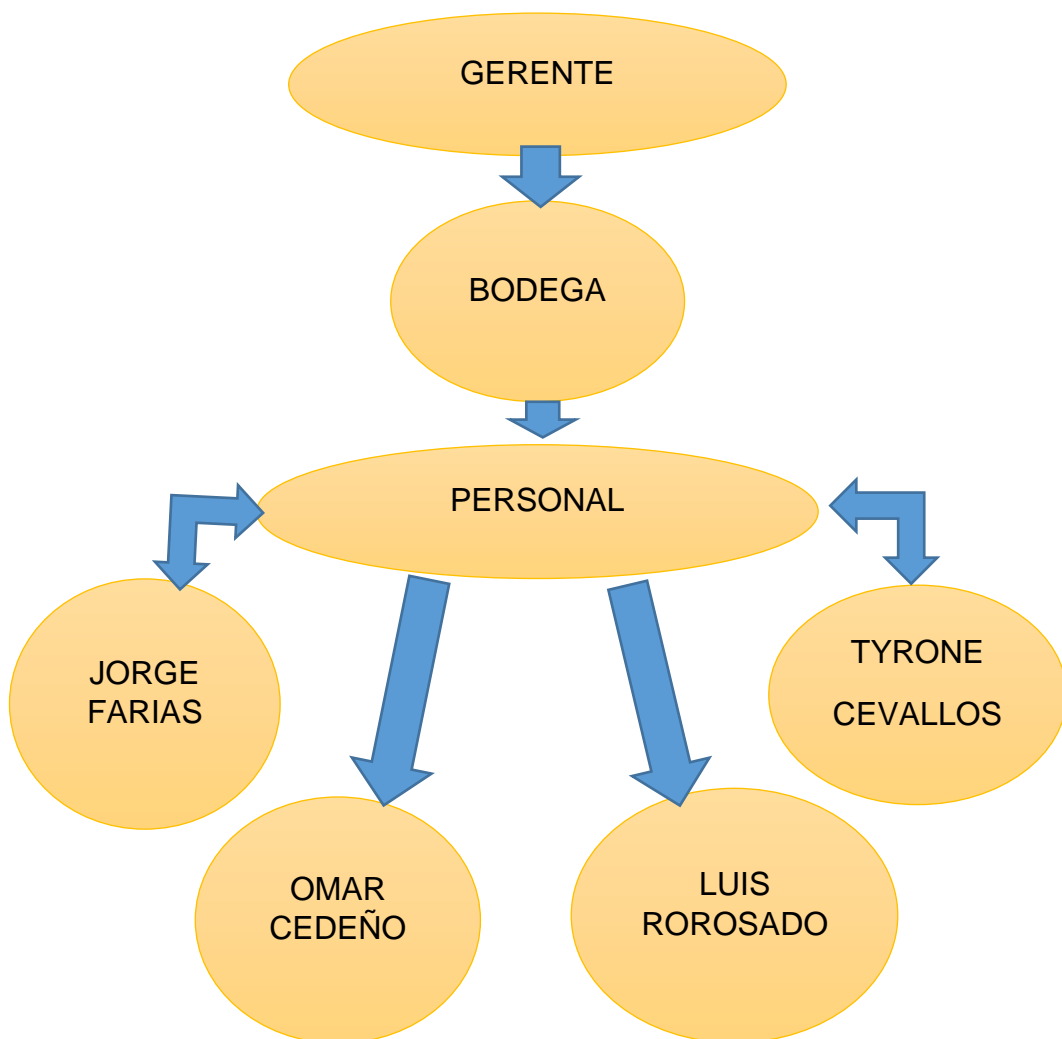
Visión

Microempresa Servifrio Kevin se proyecta como una organización líder e innovadora a nivel nacional en brindar servicio de climatización de aires acondicionados. Nuestra meta es alcanzar la satisfacción de todos nuestros clientes, Con el compromiso de mejorar continuamente con nuestro proceso de servicio.

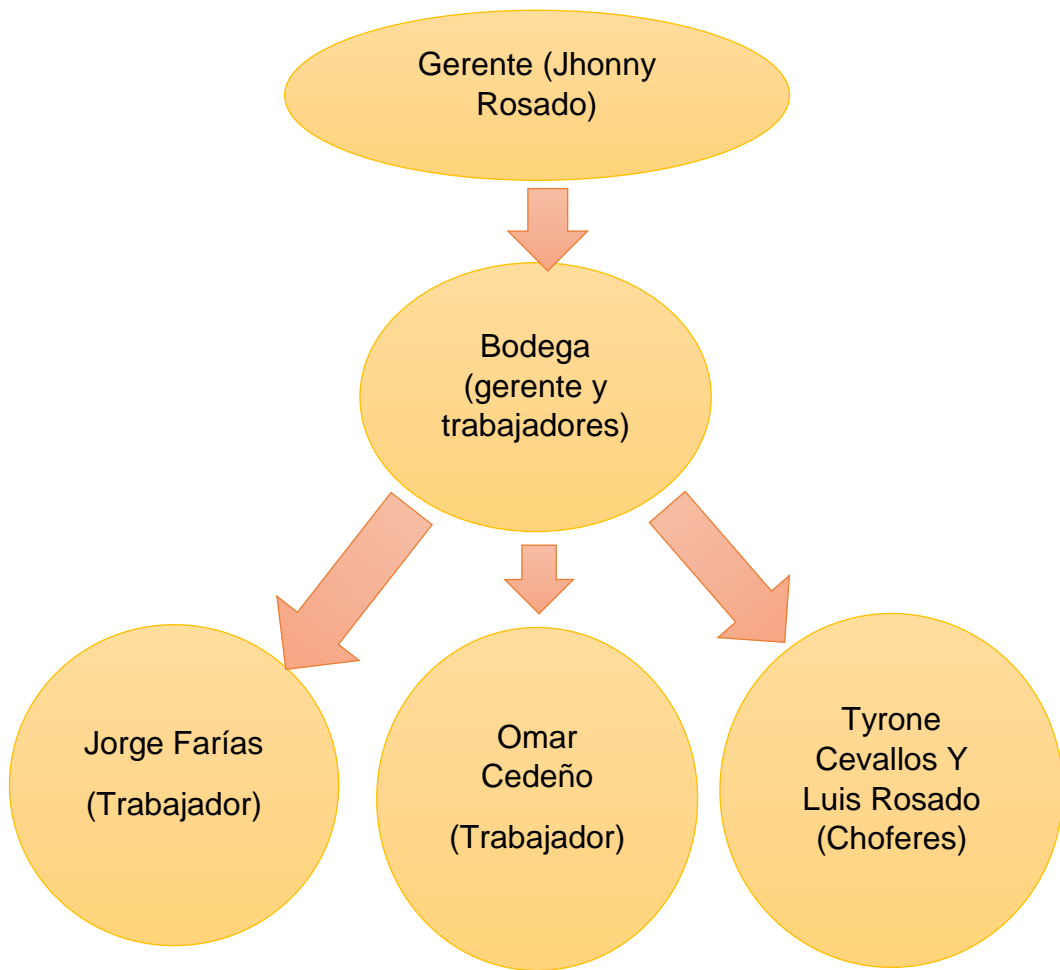
Logotipo



Organigrama De La Empresa



Funciones de los Trabajadores



Diseño de la investigación

La autora (perez, 2011) explico el método de investigación mixto de la siguiente manera:

Durante los años 1960 a 1970, sin otorgarles el nombre de diseños mixtos, se propusieron una serie de estudio e investigaciones en los cuales se procedió a mezclar los enfoques cualitativos y cuantitativos, en áreas del conocimiento desarrollados, a los largo del tiempo permitieron señalar las diferentes características y modalidades que, dependiendo del objeto del estudio, podría adoptar los diseños mixtos de una expresión se determina por las experiencias o las

consecuencias prácticas que tiene en el mundo. (p.18)

Se va a trabajar con el método de investigación mixto porque el tema es de resolver problemas por la ausencia de comunicación, ya que no existe integración y discusión permitirá elaborar o explicar la situación que vive la microempresa y proponer solución al problema y hacer estrategia para resolver conflictos y al pasar de los días ver el cambio que tendrá la microempresa.

El autor (ÁLVAREZ, 2011) explico el método cualitativo ya que va ligado con el mixto dijo lo siguiente:

La investigación cualitativa es el pensamiento hermenéutico y las interacciones simbólicas también pueden ser observadas como objetivos de estudio como si fuese cosas sino que también significa, la toma de decisión y teniendo la capacidad de reflexionar sobre su situación lo que configura como seres libres y autónomos ante la simple voluntad de manipulación y denominación. (p.3)



Figura2

Fuente: (RODRÍGUEZ, 1997)

La investigación cualitativa es la que permite ver desde una perspectiva muy diferente de llegar y resolver el problema con observaciones de cerca

Y sobre las opiniones de los trabajadores es decir lo que piensen ellos ayudara para reflexionar que lo que está pasando en un grupo de trabajo no está bien hay va ligado con la reflexión es decir mejorara y dejar los conflictos de trabajo. Este tipo de investigación tiene un proceso el cual es importante pasar por ello ya que sirve de mucho porque va cogido con la investigación de campo que permite realizar estudio de primera en qué estado se encuentra la microempresa que problemas se tienen que resolver siguiendo todo los pasos llegamos a la respuesta del problema y la solución.

El autor (ÁLVAREZ, 2011) explico el método cualitativo ya que va ligado con el mixto dijo lo siguiente:

La investigación cuantitativa, es un proceso sistemático y ordenado que se lleva acabo siguiendo terminado pasos para planear para planear una investigación consiste en proyectar el trabajo de acuerdo con una estructura lógica de decisiones y con una estrategia que oriente la obtención de respuesta adecuada a los problemas de indagación es señalar los pasos posibles para una investigación. (p.19)

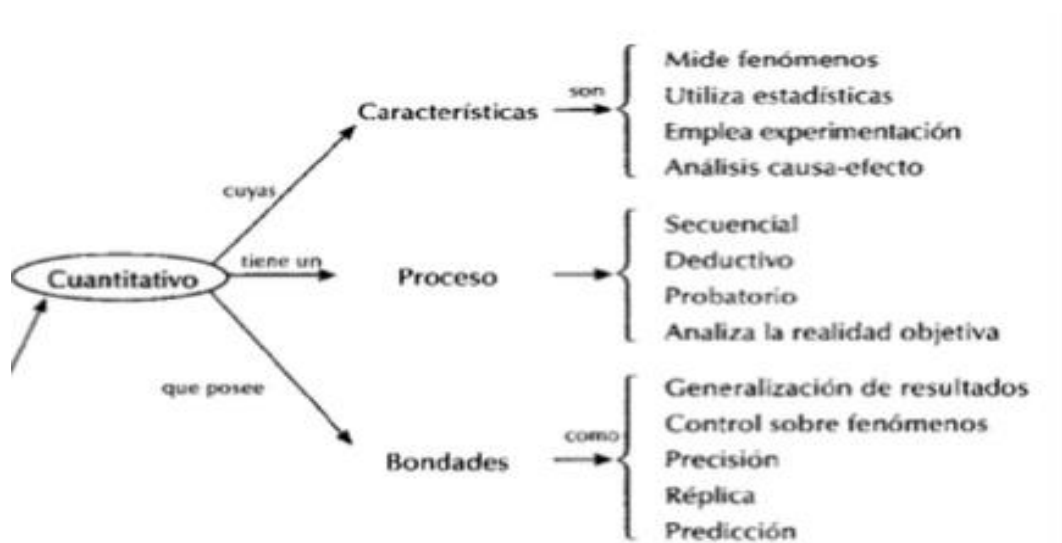


Figura3

Fuente: (BAPTISTA, 2014)

La investigación cuantitativa es de plantear un proceso donde se investigara las características de la microempresa en qué estado está la microempresa y nos permitirá llegar al punto clave de la solución al problema una secuencia de proceso que se seguirá paso a paso hasta conseguir solucionar el inconveniente que existe en la microempresa Servifrio Kevin.

El autor (ROSALES, 2000) explico lo siguiente

El manejo de las técnicas deben construir poco a poco el desarrollo de un proceder metodológico que permita identificar y comprender la naturaleza de los procesos de producción de conocimiento sobre las características, estructura y desarrollo de la realidad social estudiada por la ciencia social por un lado y la relación entre el proceso y la técnica con el objeto específico de estudio en cuestión, por el otro. Focalizar y entender lo que mejor se adecuarían a objetos de estudio en bibliotecología y archivonomía; estos últimos aspectos constituirán el "olfato metodológico" que se debe desarrollar por parte del educando. (p.11)

4 CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO



Figura4

Diseño de investigación de campo es muy importante se trata de hacerse de manera personal. El tema que se está estudiando es de manejar técnicas donde se seguirá paso a paso el estudio de la mala comunicación que nos ayudara a identificar que domas está fallando en la microempresa a quienes les afecta cual será la solución que se usara como un plan de vida útil de la empresa.

Tipos de Investigación

Exploratorio	Explicativa	Descriptivo	Correlación
--------------	-------------	-------------	-------------

<p>(LERMA L. , 2007) un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer. (p.75)</p> <p>Jiménez, R. (1998) en los estudios exploratorio se abordan campos pocos conocidos donde el problema que solo se vislumbra, necesita ser aclarado y delimitado. Esto último constituye el objetivo de una investigación de tipo exploratorio. Las investigaciones exploratorias suelen incluir amplias revisiones de literatura y consultas con especialista. Los resultados de estos estudios incluyen generalmente la delimitación de uno o varios problemas científicos en el área que se investiga y que requiere de estudio posterior. (p.12)</p>	<p>(LERMA L. , 2007) busca explicar las causas que originaron la situación analizada.(p.75)</p> <p>Jiménez, R. (1998) los estudios explicativos parte de problemas bien identificados en los cuales es necesario el conocimiento de relaciones causa efecto. Se reconocen dos tipos principales de estudio explicativo: los experimentales y los observacionales. En los primero el investigador utiliza la experimentación para someter a prueba sus hipótesis. En los segundos el investigador organiza la observación de datos de manera tal que permite también verificar o refutar hipótesis. (p.13)</p>	<p>(ZACARÍAS, 2014) Consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. (p.76)</p>	<p>(ZACARÍAS, 2014) Tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística. (p.76)</p>
---	---	--	--

Tabla3

Modelo

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Tabla 4**Tipos**

Exploratoria	Explicativa
<p>La investigación exploratoria se trata de tener un acercamiento de primera es decir ganar la confianza del jefe e investigar porque sucedió que cambie la comunicación interna y así se obtendrá más conocimiento y se podrá dar explicación y resolverlo. Muchas empresa o microempresa no saben porque se pierde la comunicación en el momento de realizar sus trabajos ya que no se han puesto a estudiar el entorno y los trabajadores de dichas microempresa o empresa se hace este estudio para saber cuál es la magnitud de problema que ha llegado a tener por la comunicación. Al igual que hay que hacer consultas o encuesta a los empleados para poder saber que piensan de lo que está sucediendo en la microempresa y así podremos resolver y comenzar a usar el proceso que se aplicara las estrategias a utilizarse.</p>	<p>La investigación explicativa nos lleva a ver la causa que formo la mala comunicación cual es la situación del problema ya que es un problema que muchas microempresas y empresas se identifican porque muchas han pasado y están pasando por esa situación de que no hay buena relación o comunicación con trabajadores la observación que se ha hecho del problema es verídica y que la solución ya está planteada para darle el giro de cambio de comunicación se organizara para dar a conocer a los empleados porque falla o problema que está pasando la empresa o microempresa. Darle a conocer a los empleados ayudara mucho ya que, muchos de ellos trataran de hacer trabajos en grupo con el propósito de cambiar y llegar a un acuerdo de que se evitara de que vuelva a regresar la mala comunicación tanto interna o externa.</p>

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Los métodos de investigación explorativa y explicativa permite llegar más a fondo y ver cuáles son los problemas que presenta una empresa o microempresa ya que se trata de estudiar conocimientos , la causa y el efecto y amplias revisiones para poder resolver el problema que tiene la microempresa.

Población y Muestra

Población: El autor (TEJADA, 2009) explica lo siguiente:

La población se define básicamente en la parte dedicada al bloque de la diversidad de los seres vivos mientras que no aparece en el otro bloque en el cual solo se habla de conceptos de geografía humana como densidad de población, población absoluta o relativa. De todo los libros analizado seis de ellos contiene la definición de población, y cinco contiene la definición de especie, coincidiendo o no en los libros que se recogen las dos definiciones. En todas las definiciones de población se especifica se trata de organismo de la misma especie, pero en ningún caso se menciona que los individuos han de coincidir temporalmente. (p.13)

Se habla de población porque se trata de organizar llegar a un acuerdo entre personas para poder cambiar el estilo de comunicación ya que la microempresa o empresa está conformada por varias personas ya sea de grupo de trabajo grande o pequeño.

Población Finita: El autor (D'ANGELO, s.f.) Dijo lo siguiente:

Se conoce el tamaño, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas, existe un marco muestral donde hallar las unidades de análisis La variable es I característica estudia que puede tomar distintos valores de unidad en unidad. Cuando hablaos de población finita, por lo menos en teoría, podemos acceder a todos los individuos o elementos que la componen. Se conoce el tamaño a veces son tan grandes

que se comportan como infinitas maestra
donde

Hallar las unidades de análisis (marcos muestrales listas, mapas, documentos) es la que se puede trabajar con un determinado número de población. (p.3)

Es decir se habla cuando son grupos pequeños de trabajo el caso estudiado es finita porque al reunir, los trabajadores da un total de cuatro es decir una población finita se conoce el tamaño, a veces son tan grande que se comportan como infinitas. Existe un marco maestra donde hallar las unidades de análisis (marcos muestrales listas, mapas, documentos) es la que se puede trabajar con un determinado número de población.

Población Infinita: El autor (D'ANGELO, s.f.)

No se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral (listo en el que encontramos las unidades elementales que componen la población) En muchos problemas interesa saber cómo se comporta una o varias variables, se repite un experimento definido de antemano, pero no existe número fijo, finito, de experimento ya que teóricamente se los puede repetir cuantas veces se quiera. (p.3)

La población infinita es la que se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un grupo de persona se la aplicaría en empresas muy grandes la cual son más de doscientos empleados.

Tabla5

Universo

Detalles	Cantidad
----------	----------

Jefes	1
Empleados	4
Total	5

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas escobar

El tipo de población que se utilizara en el caso estudiado es de población finita ya que la microempresa es pequeña por lo tanto se puede contar la cantidad de empleado que hay.

Muestra : El autor (LOPEZ, 2004) manifestó lo siguiente.

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevara a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como formulas, lógica y otros que se verán más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (p.15)

La muestra es la que ayudara a sacar el porcentaje de empleados que existe en la microempresa mediante fórmulas que permitirán que nos arroje un cierto porcentaje de empleados activos.

Muestra Estratificada: el autor (salvador) dijo lo siguiente

Cuando la muestra incluye subgrupos representativos (estratos) de los elementos de estudio con características específicas urbano, rural, nivel de instrucciones, años académicos, carrera, sexo, grupo étnico, edad, paridad. En cada estrato para obtener el tamaño de la muestra se puede utilizar el muestreo s puede

utilizar el muestreo aleatorio o sistemático.

(p.11)

Se realizan estudios a los trabajadores para poder conocer más de ellos tanto en lo personal como lo laboral cuales son personal cuál es su situación actual y en la empresa o microempresa serían sus habilidades y conocimiento que tienen en el momento de realizar sus labores asignadas por cada jefe de cada área.

Muestra no Estratificado: El autor (ARIAS, 1999), dice: '**Definir la precisión con la cual desea determinar el plan. La precisión es la diferencia que se estima debe existir entre el promedio real de la variable y el promedio que se estime a partir de la muestra**'. Se la va a utilizar cuando se ponga en prácticas la estrategia que se aplicara para que el balance de la mala comunicación sea menos que el de la buena comunicación.

No se utilizara ningún tipo de muestra porque la población de la microempresa Servifrio Kevin es finita por lo siguiente se realizara encuesta.

Métodos y Técnicas de la investigación

Método Teórico de Observación: Los autores (ZANDER, 1959) dijo lo siguiente

En la observación el investigador considera los fenómenos tal como se presentan, sin modificarlos ni actuar sobre ellos, mientras que la experimentación implica una variación provocada intencionalmente por el investigador sobre las condiciones en las que se desarrolla el fenómeno. Sin embargo, ello no implica que el observador sea inactivo, si no que bien en algunos casos se lleva a cabo la observación fortuitamente y sin idea preconcebida

(observación pasiva), en otro se pretende comprobar una conjetura o hipótesis (Observación activa) y esta podrá ser considerada científica. (p.3)

Recopilar evidencias reales es decir tal y cual como se está viviendo el día a día en la microempresa de la mala comunicación que existe se van a exponer la realidad sin modificaciones es mostrar lo que pasa sin andar escondiendo y no decir lo que realmente está pasando en la microempresa si no se llega a un acuerdo puede llegar a que la microempresa decaiga por no saber manejar y ver los hechos reales de lo que pasa internamente.

Tabla6

Método Teórico

Inductivo	Deductivo
------------------	------------------

<p style="text-align: center;">El autor (NEWMAN) dice:</p> <p>El investigador tenía que establecer conclusiones generales basándose en hechos recopilados mediante la observación directa. Bacon aconsejaba observar a la naturaleza directamente, desechar el prejuicio e ideas preconcebidas denominadas ídolos. Según Bacon, para obtener conocimiento es imprescindible observar la naturaleza reunir datos particulares y hacer generalizaciones a partir de ellos. (p.7)</p>	<p style="text-align: center;">El autor (Dávila Newman) dice:</p> <p>Los filósofos y griegos hicieron la primera contribución de importancia y desarrollo de un método sistemático para descubrir la verdad. Aristóteles y sus discípulos implantaron el razonamiento deductivo como un proceso del pensamiento en el que se dé afirmaciones generales se llega a afirmaciones específicas aplicando la regla de la lógica. (p.6)</p>
--	---

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Escogí estos dos métodos porque es de recopilar datos importante para resolver el problema permitirá tener un desarrollo adecuado por la investigación que se ha realizado por medio de los métodos que se utilizó. Y así se obtendrá conocimiento de la situación que está pasando la empresa o microempresa y se tendrán afirmaciones ciertas , reales siempre y cuando se está haciendo un seguimiento donde va cogido de lógica proceso estrategias plan para el mejoramiento de la comunicación en este caso será de la microempresa.

Técnicas de Investigación

Tabla7

Formula

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Formulario

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Encuesta: La autora (MARGARITA, 2012) manifestó lo siguiente

La encuesta es una técnica recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuo a través de la encuesta se puede conocer las opciones, las actitudes y los comportamiento de los ciudadanos. En una encuesta se realiza una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de persona seleccionada siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en subconjunto, representativa de la población general de la que procede. (p.3)

Es un procedimiento que va dentro de un diseño de investigación donde se va a recopilar datos para llegar a la solución de un problema ya mediante las encuesta el personal da su opinión.

Entrevista: (LEONOR, 1995). Dijo lo siguiente

La entrevista es una técnica para obtener información que consiste en un dialogo entre dos personas: el investigador y el entrevistado, se realiza con el fin de tener información, el entrevistado es una persona relevante para la investigación. Presupone la existencia de persona y la posibilidad de interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca. Como técnica de recolección va desde la interrogación estandarizada hasta la

conversación libre en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación. (p.1)

Es de intercambiar ideas entre dos o más personas mediante una conversación, donde un entrevistador es el asignado de hacer las preguntas a la otra persona.

Procedimiento de la Investigación

Para el tema que se está estudiando se va a escoger la técnica de encuesta y entrevista ya que estas dos técnicas nos permitirían tener información y obtener las respuestas específicas para solucionar el problema.

Proceso de la Encuesta

Se elaboran diez preguntas a los 4 empleados de la microempresa Servifrio Kevin se las realizará en hora de salida en la misma microempresa son preguntas claras y precisas que solo durarán diez minutos, mediante las encuestas nos darán a saber sus opiniones ya que es sobre la comunicación que existe entre trabajadores y jefes.

Proceso de la Entrevista

Para la entrevista se realiza cinco preguntas que van dirigidas al jefe de la microempresa Servifrio Kevin se la realizará en el lugar de trabajo y tendrá una duración de treinta minutos, ya que sus respuestas serán totalmente respetadas y de manera abierta nos ayudará para resolver el conflicto que tiene con los empleados.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Cuestionario

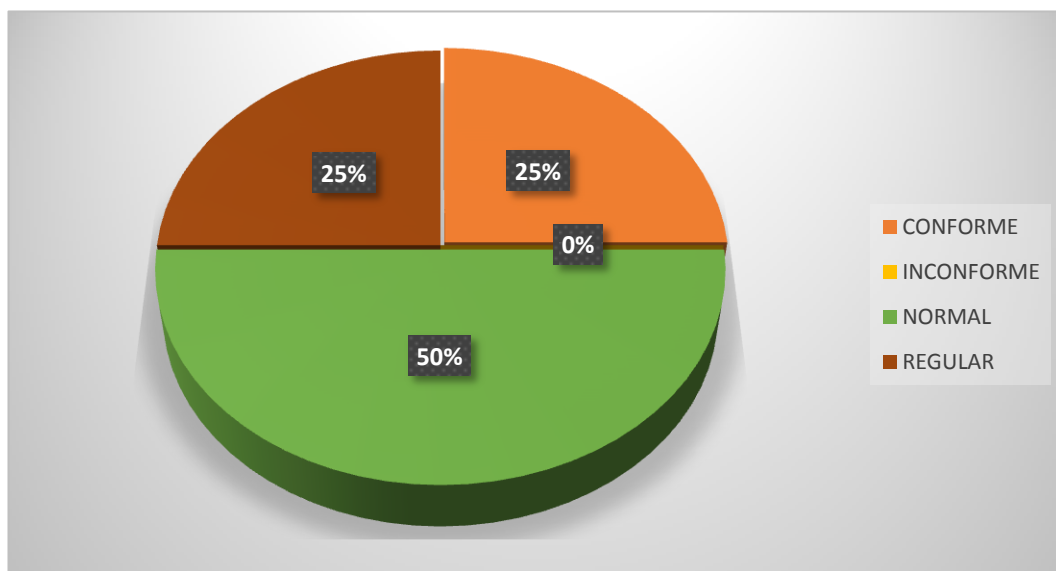
1.- Esta conforme trabajando en la microempresa:

Tabla8 **Microempresa**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Conforme	1	25%
Inconforme	0	0%
Normal	2	50%
Regular	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Gráfico1 **Microempresa**



Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Los trabajadores se encuentran trabajando regularmente es decir no tan seguro por los problemas que tiene la microempresa de comunicación ya que el problema los hace sentir inestable

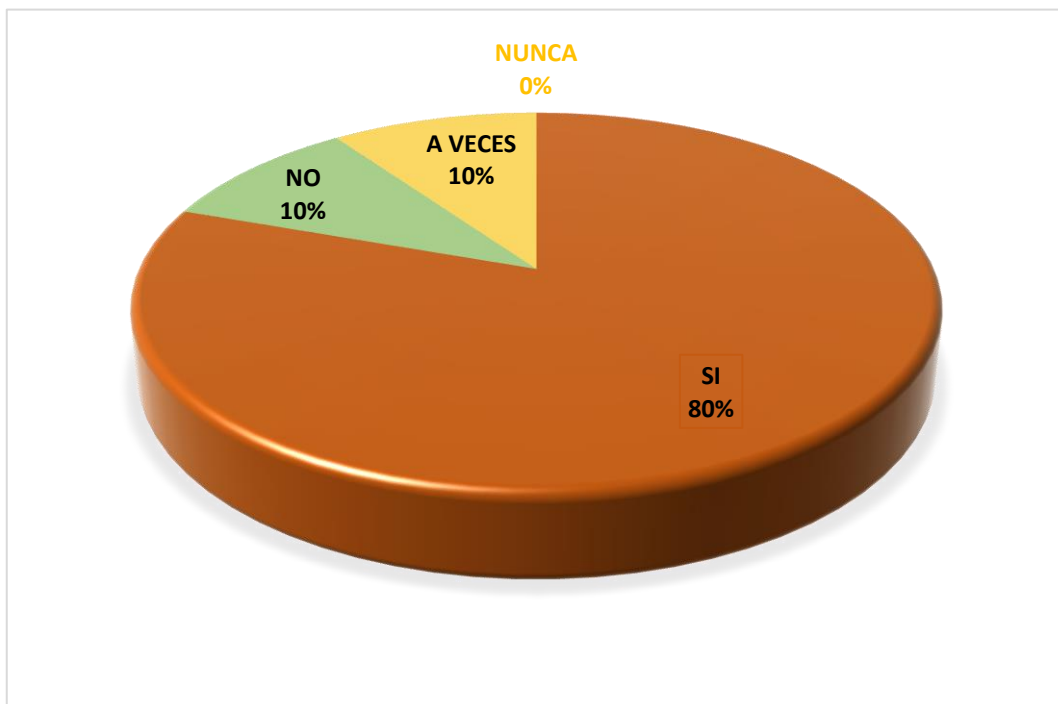
2.- Está de acuerdo con el desempeño de sus colegas en el momento de realizar los mantenimientos:

Tabla9 Desempeño

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	2	50%
No	1	25%
A veces	1	25%
Nunca	0	0%
total	4	100%

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Gráfico2 Desempeño



Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Los trabajadores están conforme con el desempeño de ellos mismo a pesar del problema que tiene la microempresa tratan de hacer las cosas bien y tratan de comunicarse lo mejor que puedan.

La respuesta de la pregunta arroja un resultado donde se ve que no es tan buena la comunicación entre ellos por lo que se considera cambiar la comunicación.

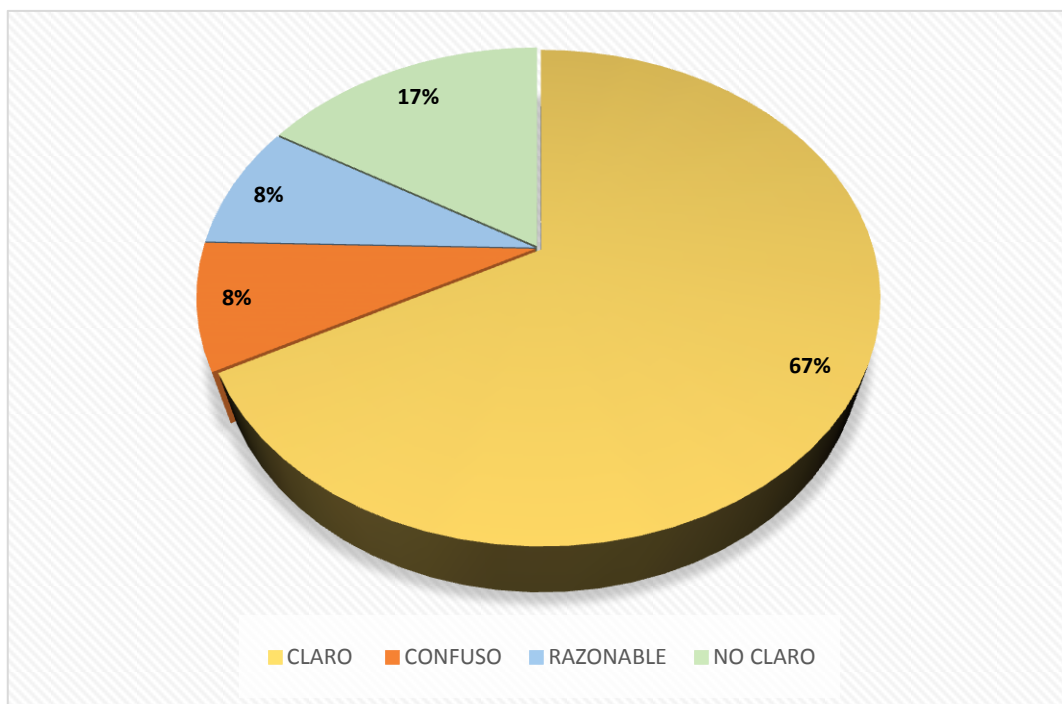
4.- Al momento que su jefe le explica el trabajo a realizarse es:

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Claro	0	0%
Confuso	1	25%
Razonable	1	25%
No claro	2	50%
Total	4	100%

Tabla11 Explicación de Trabajo

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Gráfico4 Explicación de Trabajo



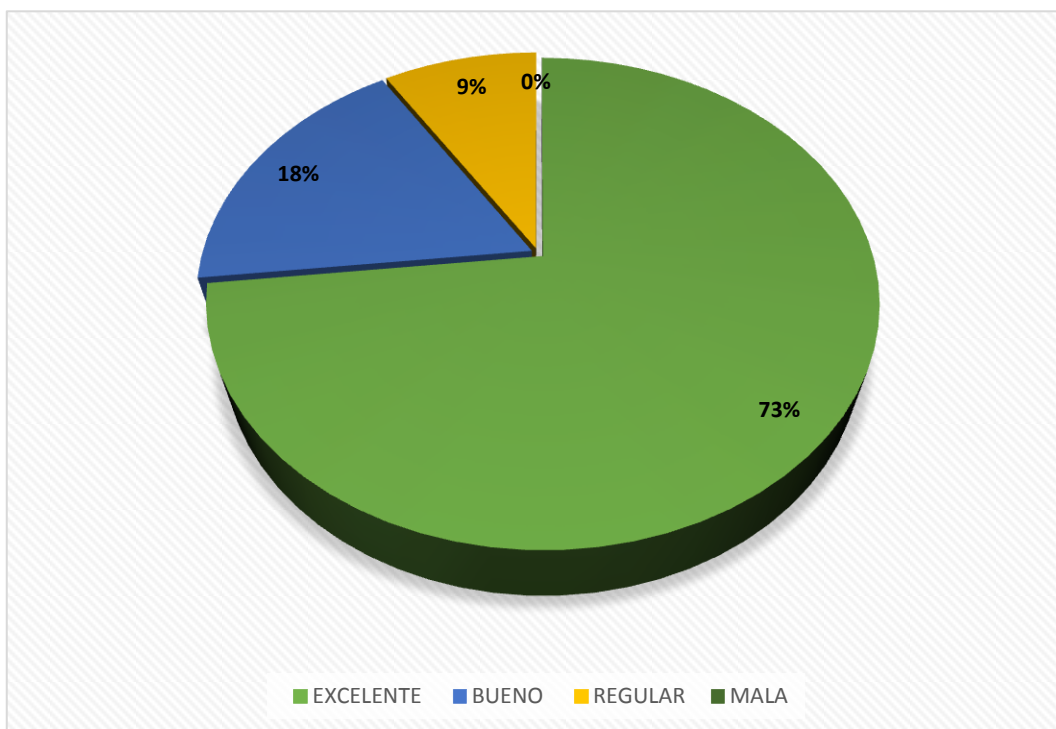


Gráfico 5 Clientes

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

La comunicación que existe entre clientes es buena por la cual la comunicación que existe interna no afecta a los clientes per si no se soluciona a tiempo llegara a cambiar la comunicación con los clientes.

6.- Que tan importante es la comunicación con los trabajadores:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Mucho	0	0%
Normal	1	25%
Poco	2	50%
Nada	1	25%
total	4	100%

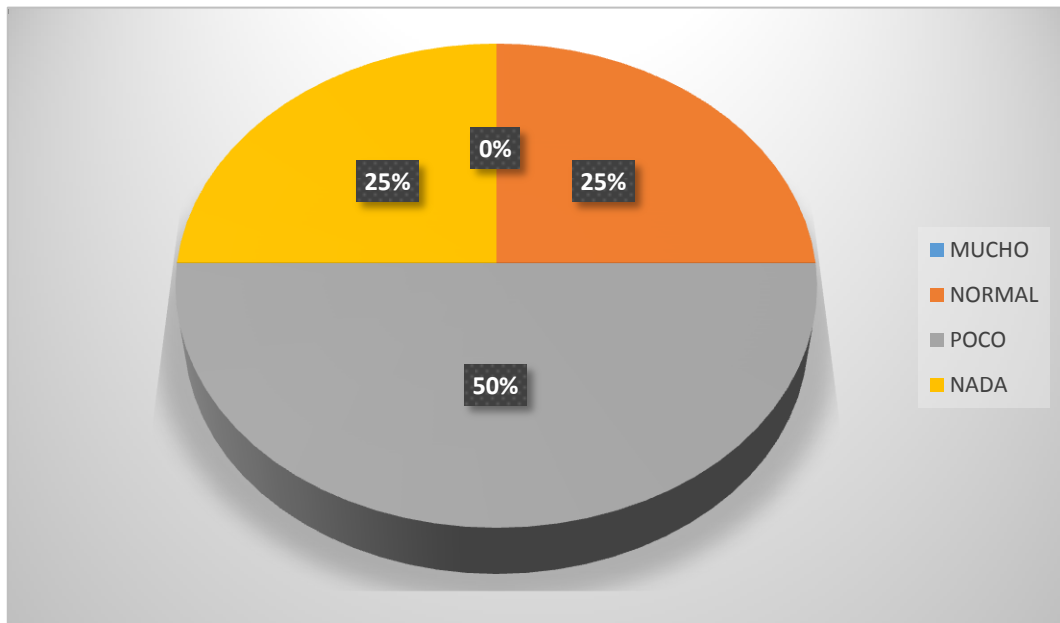
Tabla 13

Trabajadores

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Gráfico6

Trabajadores



Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

La mitad del personal su respuesta fue un porcentaje por lo tanto se nota que la comunicación que hay actualmente no es adecuada ya que hay que de inmediato buscar solución para que no siga afectando más a la microempresa.

7.- Lo que a los trabajadores les gusta trabajar en grupo o individual:

Tabla 14

Grupo o Individual

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Poco	2	50%
Mucho	0	0%
A veces	2	50%

Nunca	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

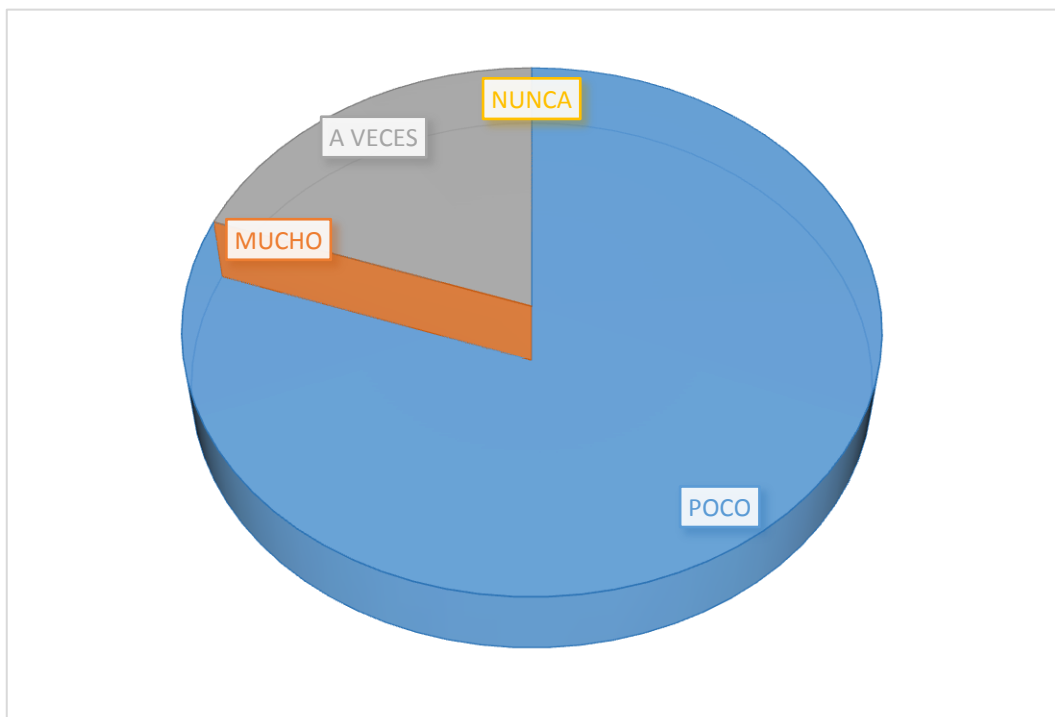


Gráfico 7 **Grupo o Individual**

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

El resultado como se ve es parcial por lo que a veces les toca trabajar por individual o grupal pero sería bueno hacerlos que trabajen más en grupo ayudara a mejorar la comunicación

8.- A ustedes les gustaría recibir capacitaciones de como tener una buena comunicación interna y externa:

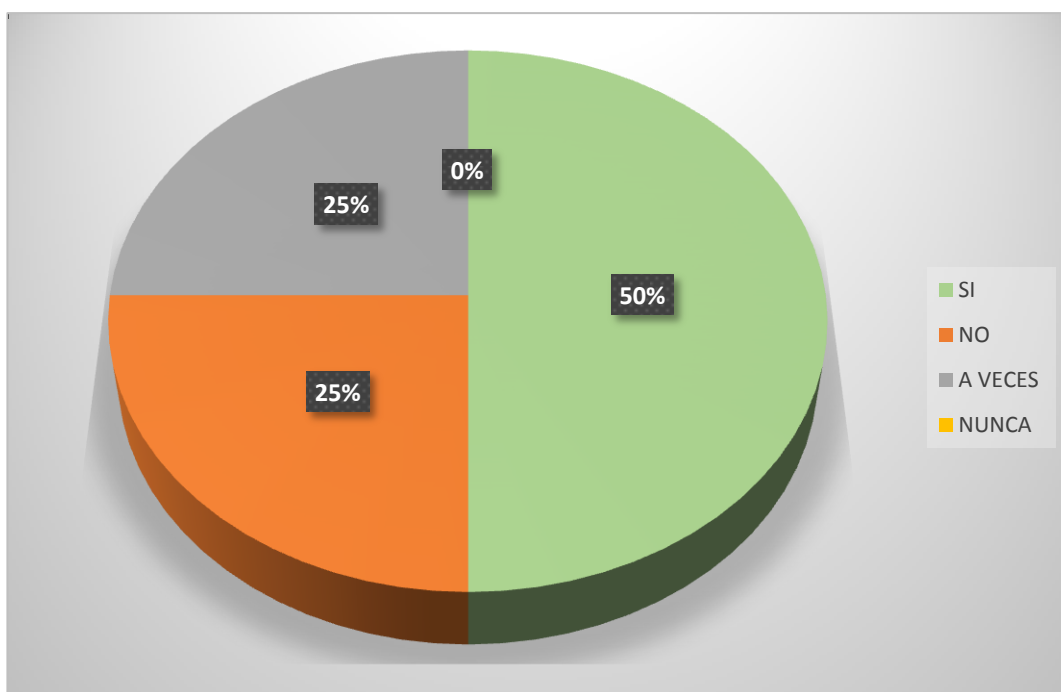
Tabla 15 **Capacitaciones**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
----------	----------	------------

Si	2	50%
No	1	25%
A veces	1	25%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Gráfico8 Capacitaciones



Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

El porcentaje que nos arroja es que están dispuestos a escuchar charlas ya que es muy importante para el trabajo y ellos cambiar la comunicación en horas de trabajo.

9.- A usted le gustaría que la microempresa tenga lo necesario para que sea una microempresa completa y mejore más la comunicación:

Tabla 16 Microempresa Completa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	3	89%
No	0	0%
A veces	1	11%
Nunca	0	0%
total	4	100%

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

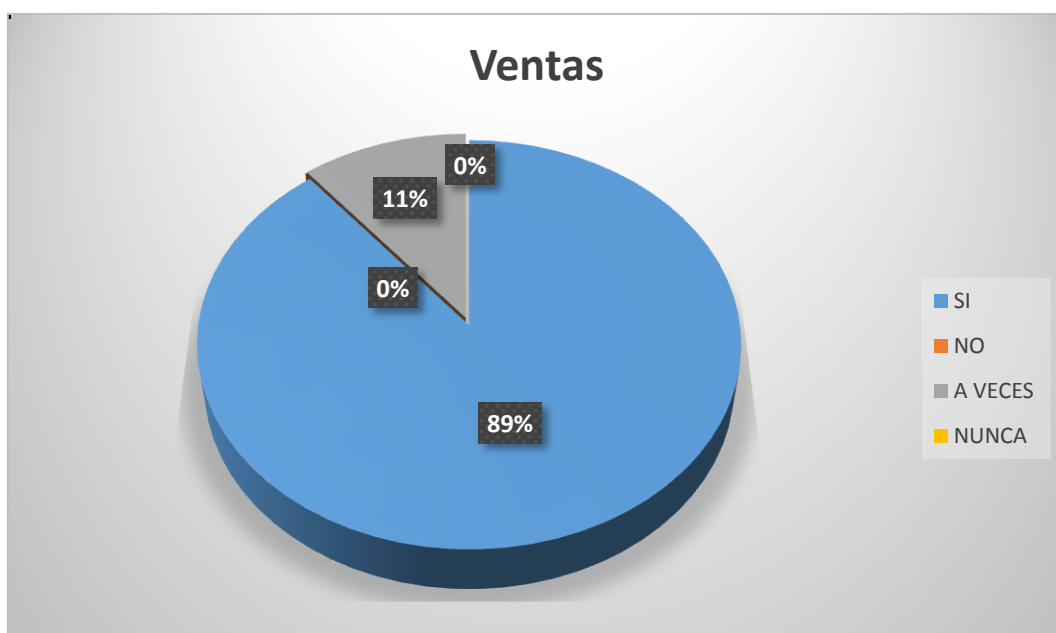


Gráfico 9 Microempresa Completa

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Los trabajadores están de acuerdo que la microempresa tenga los departamentos necesario para que este completa y así evitar la mala comunicación entre ellos.

10.-En la microempresa realiza integración de trabajo:

Tabla 17

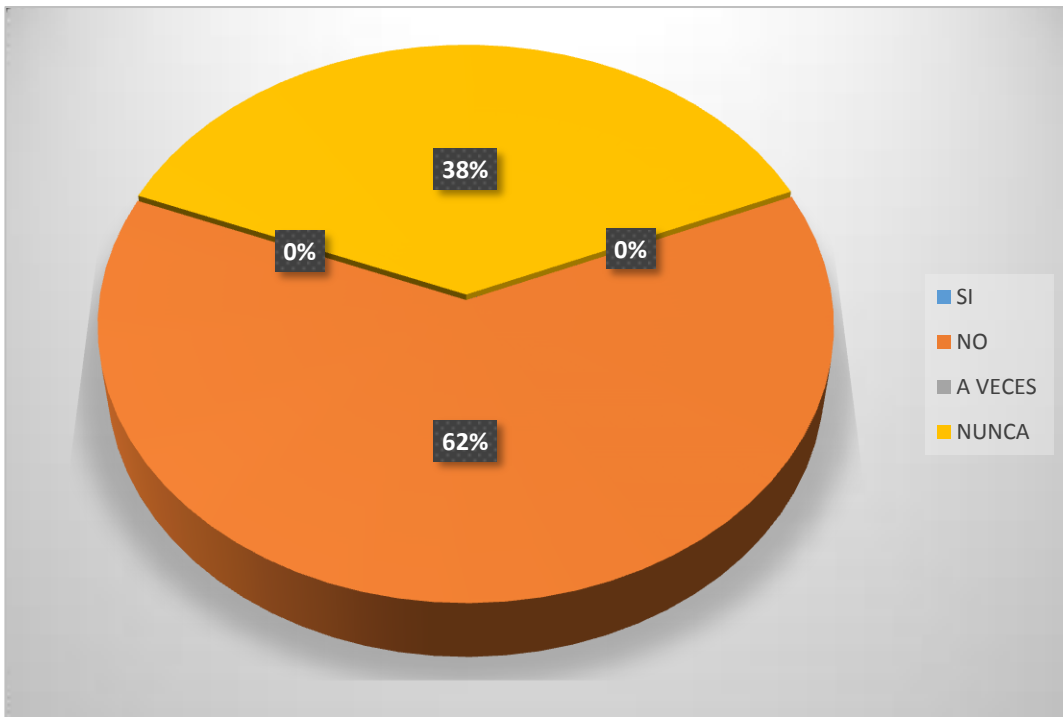
Integración

Opciones	cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	62%
A veces	0	0%
Nunca	2	38%
total	4	100%

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Gráfico 10

Integración



Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

La microempresa debería por lo menos dos veces al año realizar la integración ya que permitirá conocer más su comportamiento y su comunicación con el resto de empleados

Interpretación de la Entrevista

Entrevista al Jefe

En la entrevista con el jefe se obtuvo respuestas valiosas que nos permite ver el problema de la microempresa.

- La comunicación que hay dentro de la microempresa es regular porque tanto de mi parte como jefe no me hago entender al momento de dar la explicación hay fallas en la comunicación ya que como jefe no los escucho a ellos o no hago valer su opinión ya que somos un grupo debería aceptar porque así como ellos aprenden de mi to de ellos de igual manera.

- Realzar charlas claras que si es un punto muy válido porque obteniendo una base y una explicación de una persona que tenga conocimiento de cómo se puede manejar la comunicación en un trabajo de mi parte si trataría de darles charlas para motivar al personal y motivarme yo mismo como jefe a tener una comunicación clara y precisa.

- La comunicación que existe con los clientes es una comunicación donde yo le brindo confianza es decir una comunicación clara precisa y buena.

- Las estrategias que usaría serian:
 - Transmitir mensajes de motivación al cambio de comunicación por medio de publicaciones afiches.
 - Darles a conocer cuál será el cambio que habrá en la microempresa para la comunicación.
 - Comunicar los problemas que tiene la microempresa para evitar conflictos.
 - Implementaría en la microempresa el área de talento humano y un área donde mis trabajadores pueden compartir un momento ameno.

Plan de mejora

Objetivos: aplicar plan de mejora para la microempresa Servifrio Kevin

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Capacitación a los trabajadores	Para cambiar el estilo de comunicarse entre ellos	Mediante charlas Reuniones	una vez por semana	Especialista en dar capacitaciones	En la microempresa SERVIFRIO KEVIN
mensajes de motivación al cambio de comunicación	Para motivarlos día a día con mensajes palabras positivas a los trabajadores por una comunicación de primera	Por medio de publicaciones afiches.	Dos veces a la semana	El jefe de la empresa	En la microempresa SERVIFRIO KEVIN
integración de trabajadores para cambiar la comunicación	Para que los trabajadores no solo se integren por trabajo si no para compartir sus experiencias que hayan tenido y así conocer más de ellos	realizar la integración en complejo GLORIA	Una vez por semana	Jefe y trabajadores	En el complejo GLORIA Vía a la costa

Tabla 19

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

Cronograma:

NO	Actividades Semanas	2018											
		MAYO				JUNIO				JULIO			
		Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Capacitación a los trabajadores												
2	Transmitir mensajes de motivación al cambio de comunicación												
3	integración de trabajadores												

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas Escobar

RECURSOS

INGRESOS		EGRESOS	
Capital	\$3000	Capacitación	\$500
Préstamo	\$1000	Comunicación	\$300
		Integración	\$700
TOTAL	\$4000	TOTAL	\$1500

Elaborado por: Kerly Stefanya Plúas escobar

Existe una diferencia de dos mil quinientos se utilizara para seguir realizando las actividades o cuando haya un imprevisto en la microempresa o comprando herramientas.

CONCLUSIONES

- Se fundamentó teóricamente las labores, comunicación, de directivos y trabajadores.
- Se orientó a los trabajadores a participar o realizar cursos de comunicación laboral.
- Elaboro el plan de mejora para directivos y trabajadores en la microempresa Servifrio Kevin.
- No existe comunicación en momento de realizar trabajo.
- Se muestra una baja comunicación convirtiéndose en una microempresa que tiene una falta de comunicación interna.
- Se mantiene altos estándares de comunicación entre jefe y trabajadores y una eficiencia atreves de sus trabajos.
- Los trabajadores están conforme con el desempeño que cada uno hace y teniendo una comunicación estable

RECOMENDACIONES

- Usar los mensajes positivos de la comunicación en distintos sitios de la microempresa ya que ayudaría mucho a reflexionar a los trabajadores.
- realizar las encuestas dos veces al año ya que por medio de ella se puede ver las opiniones de cada trabajador.
- continuar el plan de mejora porque los trabajadores se motivaran a cambiar su ambiente laboral.
- contratar profesionales de la comunicación laboral.
- usar métodos para cambiar el estilo de comunicación sea verbal o por medio de otras comunicaciones.

Bibliografía

- ÁLVAREZ, C. A. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA* . COLOMBIA.
- ANDRÉS, S. M. (2008). EL CONCEPTO DE PATRIMONIO Y SU CONTENIDO EN EL DELITO DE ESTAFA . *CHILENA DE DERECHO*, 5.
- ARIAS, F. G. (1999). *PROYECTO DE INVESTIGACION* . CARACAS : ORIAL EDICIONES .
- BAPTISTA, H. F. (2014). *METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN* . MÉXICO.
- D'ANGELO, I. S. (s.f.). *GOOGLE* .
- Dávila Newman, G. (s.f.). EL RAZONAMIENTO INDUCTIVO Y DEDUCTIVO DENTRO. *LAURUS*, 6.
- DUBS DE MOYA, R. (2002). *UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL*. VENEZUELA: S.A.
- GARCIA, L. (2006). *TECNICAS Y HABILIDADES DIRECTAS* . MBA.
- LABLANCA, I. D. (2014). *COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO*. MÉXICO: SECRETARIA GENERAL TECNICA .
- Lara López, J. R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. 2.
- LEONOR, A. (1995). *LA ENTREVISTA UNA INVENCION DIALOGICA*. BARCELONA: PAIDOS.
- LERMA, A. (2007). *LIDERAZGO EMPRENDEDOR* . MEXICO: S.A.
- LERMA, L. (2007). *LIDERAZGO EMPRENDEDOR*. MÉXICO: PARANINFO.

- LOPEZ, P. L. (2004). POBLACION MUESTRA Y MUESTREO . *PUNTO CERO*.
- M., F. (2012). *HABILIDAD PARA UNA COMUNICACION EFICAZ*. COLOMBIA: S.A.
- M., F. (2012). *HABILIDAD PARA UNA COMUNICACION EFICAZ*. COLOMBIA: S.A.
- MARGARITA, P. (2012). *LA ENCUESTA*. S.A.
- MORA, E. (2005). *REVOLUCION CIENTIFICA - TÉCNICA, REVOLUCIÓN SOCIAL Y REVOLUCIÓN EDUCATIVA*. CUBA: S.A.
- NEWMAN, D. (s.f.). EL RAZONAMIENTO INDUCTIVO Y DEDUCTIVO DENTRO DEL PROCESO INVESTIGATIVO EN CIENCIAS EXPERIMENTALES Y SOCIALES. *LAURUS*, 7.
- NIETO, E. C. (2000). *QUE ES EL DERECHO INICIACION A UN CONCEPTO LINGUISTICO* . MEXICO: RAÚL MARQUEZROMERO.
- PADILLA, R. (2013). *SISTEMA DE INNOVACION EN CENTROAMÉRICA* . SANTIAGO DE CHILE: S.A.
- PEARCE, W. B. (2007). *LA COMUNICACION INTERPERSONAL*.
- perez, z. p. (2011). *los diseños de metodo mixto en la investigacion en educacion una experiencia concreta*. costa rica.
- PEROZO, L. M. (23 de SEPTIEMBRE de 2015). LA INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA VENEMAR S.A. *AUDIVISUAL*, pág. 1.

RODRÍGUEZ, B. Y. (1997). *EL PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*.

Rodríguez, M. C. (2018). EL CONCEPTO DE CALIDAD . *UNIVERSIDAD DE LA SALLE* , 1.

ROSALES, V. M. (2000). *TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO I*. MEXICO.

salvador, i. e. (s.f.). *tipo de muestra*.

TEJADA, J. (2009). *LOS CONCEPTOS BASICOS* .

TIBURCIO, M. (2016). *EVALUACION DEL APRENDIZAJE Y PARA EL APRENDIZAJE*. MÉXICO: MTRO. RODRIGUEZ ALVARADO.

VEGA, M. A. (2012). *HABILIDAD PARA UNA COMUNICACION EFICAZ*.

VELASCO, J. C. (2009). DEMOCRACI Y DELIBERACION PUBLICA. *PENSAMIENTO POLITICO* , 2.

VERA, F. (2014). *COMUNICACION EFECTIVA*. CHINA.

VIGGIANO, N. V. (2009). *LENGUAJE Y COMUNICACION* . REPUBLICA DOMINICANA.

ZACARÍAS, T. (2014). *TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN* . MÉXICO: PATRIA.

ZANDER, H. Y. (1959). *EL MÉTODO OBSERVACIONAL* .

Anexos

ANEXO 1

SERVIFRIO "KEVIN G.M."

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN.
AIRE ACONDICIONADO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DOMÉSTICO.
DIREC. JARDINES DEL SALADO MZ.190 V.16.
PHONO: 042-878045 CEL: 0996646130-0999502681.
EMAIL: kevingonzalez.m@hotmail.com
GUAYAQUIL-ECUADOR.

Guayaquil, 14 de junio del 2018

KEVIN ANDRÉS GONZALEZ MURILLO, en mi calidad de GERENTE de la empresa SERVIFRIO KEVIN G.M., tengo a bien dirigirme a ustedes para darles a conocer lo siguiente:

La estudiante egresada KERLY STEFANYA PLÚAS ESCOBAR, portadora de la cedula de ciudadanía N° 0951262849, viene realizando la aplicación de su proyecto de investigación cuya finalidad permitirá mejorar el nivel de comunicación la microempresa.

Es todo cuando puedo informar en honor a la verdad, al mismo tiempo que autorizo a la estudiante egresada darle el uso que estime conveniente al presente

SERVIFRIO
Kevin G.M.
Kevin González M.
FIRMA AUTORIZADA

Atentamente,
KEVIN GONZALEZ.
SERVIFRIO "KEVIN G.M."
CI. 0930147335.

ANEXO 2



Misión

Ser la empresa líder en brindar servicios de climatización de todo equipo de aires acondicionados, entregando a sus clientes, servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Partiendo de sólidos principios, mantener altos estándares de calidad y eficiencia, a través del mejoramiento continuo de todos los procesos de nuestra organización, direccionados a nuestros mercados de desarrollo para ser competitivos y generar valor agregado a todos nuestros productos y servicios.

Visión

Talleres Servifrio Kevin se proyecta como una organización líder e innovadora a nivel nacional en brindar servicios de climatización de aires acondicionados. Nuestra meta es alcanzar la satisfacción de todos nuestros clientes, con el compromiso de mejorar continuamente nuestros procesos de servicio.

ANEXO 3



Prestando servicio a domicilio, arreglando lavadoras

ANEXO 4



Mantenimientos a aire acondicionado en oficinas



Limpieza de aire acondicionado

ANEXO 5

Herramientas de uso



Llaves y manómetros



Gas refrigerante

ANEXO 6

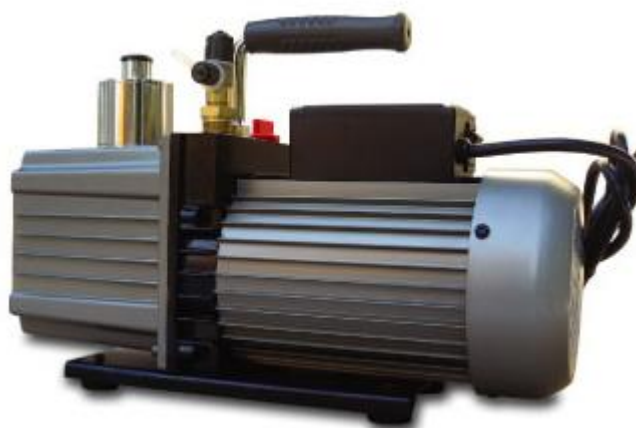


Cajas de espansores



Gas para equipo ecológico

ANEXOS 7



Bomba de vacío



Amperímetro

ANEXOS 8



Soldando motor de refrigeradora



Revisión de refrigeradora y poniéndole gas

ANEXO 9

Reparación de línea blanca

TuAvisoClasificado.com



ANEXO10

Encuestas

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: tecnología en
administración de empresa

Tema: Plan de mejora en la comunicación de directivos y trabajadores en las
labores de mantenimiento que realiza la microempresa Servifrio Kevin

Encuesta para mejorar la comunicación de la microempresa Servifrio Kevin

La encuesta tiene como objetivo cambiar la comunicación que existe entre jefe y empleado, por medio de este medio que es la encuesta queremos conocer sus opiniones sobre el problema que está teniendo la microempresa y así podremos saber cuál es el porcentaje que arrojará cada pregunta y así poder darle solución a la microempresa siempre y cuando las preguntas sean claras y precisas y de igual manera sean respondidas

Objetivo:

Se realiza la encuesta con la finalidad de saber cuál es la opinión de los trabajadores y cuál es el porcentaje de cada pregunta realizada para mejorar la comunicación en la microempresa Servifrio Kevin

Instrucciones:

- Leer con mucha atención para que escoja la respuesta correcta
- El tiempo de las preguntas será de 5 a 10 minutos
- Marcar con x la respuesta que valla a escoger

Encuesta

1).-Se siente conforme trabajando en la microempresa:

- Conforme
- Inconforme
- Normal
- Regular

2).-Está de acuerdo con el desempeño de sus colegas en el momento de realizar los manteniendo:

- Si
- No
- A veces
- Nunca

3).-La comunicación que existe entre trabajadores y jefe en el momento de realizar sus trabajos es:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

4).-Al momento de que su jefe le explica su trabajo por realizar es una explicación:

- Alta
- Normal
- Media
- Baja

5).-Al momento de tener comunicación con los clientes es:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

6).-Entre trabajadores que tan importante es la comunicación

- Mucho
- Normal
- Poco
- Nada

7).-Los trabajadores les gusta trabajar en grupo o individual

- Si
- No
- A veces
- Nunca

8).-A usted les gustaría recibir charlas de como tener una buena comunicación interna y externa

- Si
- A veces
- No
- Nunca

9).-A usted le gustaría que la microempresa tenga lo necesario para que se completa y mejore más la comunicación

- Si
- No
- A veces
- Nunca

10).- La microempresa hace integración de trabajadores y familia

- Si
- No
- A veces
- Nunca

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!

Se le agradece ya que con sus respuestas despejaremos dudas del problema de la microempresa.

Entrevista

Lugar:	
Fecha:	
Hora de inicio:	
Hora de terminación:	
Entrevistado:	
Cargo:	
Entrevistador:	

OBJETIVO: identificar el problema de comunicarse en la microempresa Servifrio Kevin

1).-La comunicación que hay entre el jefe y los trabajadores es fluida o indirecta

2).-Usted cree que la microempresa necesita hacer charlas de motivación para trabajar en grupo ¿Por qué?

3).-Usted como jefe que comunicación tiene con los clientes.

4).- ¿Qué estrategias utilizaría para cambiar la comunicación interna?

5).- ¿Qué implementaría en la microempresa para mejorar la comunicación?

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!

SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad del Tutor de diseño de proyecto, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el diseño de proyecto con el tema: **“Plan de mejora en la comunicación de directivos y trabajadores en las labores de mantenimiento que realiza la empresa Servifrío Kevin”** presentado como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema

Presentado por la Egresada:

Kerly Plúas
Kerly Stefanya Plúas Escobar

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto
Dr. Simón Alberto Illescas Prieto



REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES
PLUAS ESCOBAR
KERLY STEFANYA

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO 1993-12-17
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO

No. 095126284-9

INSTRUCCIÓN BACHILLERATO **PROFESIÓN / OCUPACIÓN** ESTUDIANTE **V1333V1112**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
PLUAS GUERRERO NESTOR PROSPERO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
ESCOBAR BARROSO GEORGINA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2018-03-05

FECHA DE EXPIRACIÓN
2028-03-05

001388017






DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Abader  Luis Alberto Abader

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESIT Firma