



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:**

**“FACTORES QUE INCIDEN EN LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA, PARA EL DESARROLLO LABORAL DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER DEL CANTÓN CAYAMBE, DEL AÑO 2016-2017”**

Trabajo de Grado, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

**AUTOR:**

Quimbiamba Portilla Lizeth C.

**DIRECTOR:**

MSc. Rolando Saltos

Ibarra, 2017

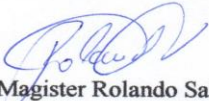
## **ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción particular como Director de Grado Titulado." Los factores que inciden en la aplicación del plan de comunicación estratégico para el desarrollo laboral de la microempresa Franalistina Flowers del cantón Cayambe de 2016" Propuesta Alternativa trabajo realizado por Lizeth Carolina Quimbiamba Portilla, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en español.

Al ser testigo presencial y corresponsable, directa del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentados públicamente ante un tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es todo lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Ibarra, 14 de febrero del 2017

  
Magister Rolando Saltos  
**DIRECTOR**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Lizeth Carolina Quimbiamba Portilla, con cédula de identidad N°. 172461960-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; y que éste no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual, Reglamentos y Normativa vigente de la Universidad Técnica del Norte.

**Nombre:** Lizeth Carolina Quimbiamba Portilla

**Cédula:** 172461960-4

**Ibarra, julio 2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haber permitido tener vida y salud para ser perseverante en la meta propuesta. Especialmente a mis padres Pedro Quimbiamba y Clemencia Portilla, por brindarme su apoyo y comprensión incondicional y proporcionarme fortaleza para continuar, a mis hermanas y hermanos y a todas las personas que formaron parte de mi vida, maestros que, gracias a sus experiencias y conocimientos, fueron un pilar fundamental en mis estudios.

Lizeth Quimbiamba

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del Norte, por facilitarme la oportunidad de realizar mis estudios superiores a distancia, a las autoridades, docentes de la institución quienes hicieron posible alcanzar el título profesional, especialmente al Magister Rolando Saltos, quien me asesoró en el trabajo de Tesis. A la autoridad de la microempresa FRANALISTINA FLOWER del Cantón Cayambe por ende a sus asistentes administrativas, empleados y amigos que colaboraron en el desarrollo de este trabajo de investigación, mismos que me brindaron su apoyo.

Lizeth Quimbiamba

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	xii
SUMMARY .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
CAPÍTULO I .....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Fundamentación Teórica.....	1
1.2 Fundamentación Filosófica.....	2
1.3 Fundamentación Epistemológica .....	3
1.4 Fundamentación Axiológica .....	4
1.5 Factores que inciden en la aplicación de un plan estratégico. ....	4
1.6 Importancia de la comunicación. ....	5
1.7 La comunicación.....	6
1.8 Elementos de la comunicación.....	7
1.8.1 comunicación escrita.....	7
1.8.2 La escucha activa .....	8
1.9 La información.....	9
1.10 Asertividad.....	9
1.11 Autoestima .....	10
1.12 ¿Qué es un plan? .....	10
1.12.1 Plan Estratégico. ....	11
1.12.2 Etapas básicas del proceso de elaboración de un plan estratégico.....	12
1.13 ¿Qué es la estrategia?.....	13
1.14 La gestión Estratégica. ....	14
1.15 Clima Laboral .....	14
1.16 Trabajo en equipo. ....	15

1.16.1 El equipo de trabajo.....	16
1.17 Liderazgo.....	16
1.18 Pro actividad.....	17
1.19 Desarrollo laboral.....	17
1.20 Posicionamiento Teórico.....	19
CAPÍTULO II.....	20
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1 Tipos de investigación.....	20
2.1.1 Investigación de Campo.....	20
2.1.2 Investigación Documental.....	20
2.1.3. Investigación Descriptiva.....	20
2.1.4. Investigación Explicativa.....	21
2.2 Métodos.....	21
2.2.1 Método Inductivo.....	21
2.2.2 Método Deductivo.....	21
2.2.3 Método Analítico- sintético.....	22
2.2.4 Método Estadístico.....	22
2.3 Técnicas e instrumentos.....	22
2.4 Encuesta y entrevista.....	22
2.5 Población.....	23
2.6 Muestra.....	23
2.7 MATRIZ DE RELACION.....	24
CAPÍTULO III.....	25
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	25
3.1 Proceso.....	25
3.2 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo, empleados de la microempresa Franalistina Flower.....	26
3.3 Análisis de la Entrevista dirigida a la autoridad de la microempresa Franalistina Flower.....	37
CAPÍTULO IV.....	42
PROPUESTA ALTERNATIVA.....	42
4. Título de la propuesta.....	42
4.1 Introducción.....	42
4.2Justificación.....	42
4.3 Fundamentación.....	43

4.4 Objetivo general.....	44
4.5 Objetivo Específicos.....	44
4.6 Ubicación.....	44
4.7 Desarrollo de la propuesta.....	46
4.8 IMPACTOS.....	82
4.8.1 Impacto Psicológico.....	82
4.8.2 Impacto Social.....	82
4.8.3 Impacto Educativo.....	82
4.8.4 Difusión.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
Conclusiones.....	84
Recomendaciones.....	85
SECCIÓN DE REFERENCIAS.....	87
Glosario de términos.....	87
Lista de referencias.....	89
ANEXOS.....	91
Anexo N° 1: Árbol de problemas.....	91
Anexo N° 2: Encuestas dirigido a las asistentes administrativas y empleados de la microempresa Franalistina Flower.....	92
Anexo N° 3: Análisis de la entrevista dirigido a la autoridad de la microempresa Franalistina Flower.....	94
Anexo N° 4: Fotografías.....	96
Anexo N° 5: Certificación de la microempresa franalistina flower.....	103
Anexo N° 6: Certificación del urkum.....	106
Anexo N° 8: Cesión de derechos del autor.....	108
Anexo N° 9: Autorización de uso y publicación a favor de la universidad técnica del norte ....	109



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: POBLACIÓN.....	23
TABLA N° 2 : CAUSAS DE LA COMUNICACIÓN.....	26
TABLA N° 3: IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN .....	27
TABLA N° 4: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN .....	28
TABLA N° 5 :USO DE LA INFORMACIÓN .....	29
TABLA N° 6 :COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	30
TABLA N° 7 :AUTOESTIMA .....	31
TABLA N° 8 :CONOCIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	32
TABLA N° 9 : EXISTENCIA DE ESTRATEGIAS.....	33
TABLA N° 10:CLIMA LABORAL .....	34
TABLA N° 11:TRABAJO EN EQUIPO.....	35
TABLA N° 12: TALLERES DE CAPACITACIÓN .....	36
TABLA N° 13: ENTREVISTA .....	41
TABLA N° 15: IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN .....	70
TABLA N° 16: LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL.....	71
TABLA N° 17 :LA GESTIÓN .....	72
TABLA N° 18:FUNCIÓN DE PUESTOS .....	73
TABLA N° 19:TRABAJO EN EQUIPO .....	74
TABLA N° 20:CONTROL DE ACTIVIDADES.....	75
TABLA N° 21: PARTICIPACIÓN ACTIVA.....	76
TABLA N° 22: UTILIZACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	77
TABLA N° 23: CLIMA LABORAL .....	78
TABLA N° 24: ESTRATEGIAS COMPETENTES.....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 : CAUSAS DE LA COMUNICACIÓN .....	26
GRÁFICO N° 2 : IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN .....	27
GRÁFICO N° 3: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN .....	28
GRÁFICO N° 4 : USO DE LA INFORMACIÓN .....	29
GRÁFICO N° 5 : COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	30
GRÁFICO N° 6 : AUTOESTIMA .....	31
GRÁFICO N° 7 : CONOCIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	32
GRÁFICO N° 8: EXISTENCIA DE ESTRATEGIAS .....	33
GRÁFICO N° 9 : CLIMA LABORAL.....	34
GRÁFICO N° 10: TRABAJO EN EQUIPO .....	35
GRÁFICO N° 11: TALLERES DE CAPACITACIÓN.....	36
GRÁFICO N° 12 : MAPA DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER .....	45
GRÁFICO N° 13: DATOS INFORMATIVOS DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA.....	50
GRÁFICO N° 14: MISIÓN Y VISIÓN .....	51
GRÁFICO N° 15: ANÁLISIS FODA .....	52
GRÁFICO N° 16: LA COMUNICACIÓN .....	53
GRÁFICO N° 17 : COMUNICACIÓN INTERNA.....	55
GRÁFICO N° 18: COMUNICACIÓN EXTERNA .....	55
GRÁFICO N° 19 : COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA .....	56
GRÁFICO N° 20: IMPORTANCIA DEL PLAN ESTRATÉGICO .....	60
GRÁFICO N° 21 : AUTOMOTIVACIÓN.....	64
GRÁFICO N° 22: POSITIVISMO .....	65
GRÁFICO N° 23: TÉCNICAS DEL MANEJO DE CONFLICTOS.....	66
GRÁFICO N° 24: ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS .....	66
GRÁFICO N° 25: SER LÍDER .....	67
GRÁFICO N° 26: CLIMA LABORAL.....	69
GRÁFICO N° 27: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y EMPLEADOS EN LA SOCIALIZACIÓN DEL ORGANIGRAMA DE FUNCIONES.....	80
GRÁFICO N° 28: ORGANIGRAMA DE FUNCIONES DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER .	81
GRÁFICO N° 30: EMPLEADO DEL ÁREA DE POST-COSECHA DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER .....	96
GRÁFICO N° 31: SUPERVISOR DEL ÁREA DE POST-COSECHA EN LA ENCUESTA DIRIGIDA A LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER.....	96
GRÁFICO N° 32: EMPLEADO DEL ÁREA DE BODEGA DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER .....	97
GRÁFICO N° 33: EMPLEADOS DEL ÁREA DE COSECHA DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER .....	97
GRÁFICO N° 34: ASISTENTE ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER ....	98
GRÁFICO N° 35: EMPLEADO DEL CONTROL DEL PERSONAL, DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER.....	98
GRÁFICO N° 36: EMPLEADO ENCUESTADO DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER.....	99

GRÁFICO N° 37: ENTREVISTA DE LA AUTORIDAD DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER	99
GRÁFICO N° 38: SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA DE LA GESTIÓN COMUNICATIVA DE LOS EMPLEADOS DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER .....	100
GRÁFICO N° 39: SOCIALIZACIÓN DE LOS TALLERES MOTIVACIONALES PARA LOS EMPLEADOS DE MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER .....	100
GRÁFICO N°40: SOCIALIZACIÓN DEL ORGANIGRAMA DE FUNCIONES A TODOS LOS EMPLEADOS DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER .....	101
GRÁFICO N° 41: PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN LOS TALLERES MOTIVACIONALES DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER.....	101
GRÁFICO N°: 42 PARTICIPACIÓN DE LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS EN TALLERES MOTIVACIONALES .....	102

## **RESUMEN**

La investigación se llevó a cabo en la microempresa Franalística Flower, ubicado en el cantón Cayambe, provincia de Pichincha con la finalidad de conocer los factores que inciden en la aplicación del plan estratégico dentro de la microempresa, potenciando una comunicación asertiva y clara para el personal que labora en las áreas de trabajo. El tema investigado está compuesto en un inicio con la sustentación y construcción del marco teórico con temas relacionados directamente en fundamentaciones como, filosófica apoyada en la teoría humanística, fundamentación epistemológica referenciada en los problemas sociales que surgen dentro del medio laboral, fundamentación axiológica sostenida en derechos humanos y dignidad, y un posicionamiento teórico donde explica la importancia de la investigación y sus beneficios que le brindara a sus empleados. Los métodos que fueron utilizados para esta investigación son el inductivo, deductivo, analítico y estadístico que ayudó al análisis e interpretación de datos, concluyendo que los factores del plan estratégico afecta a varios departamentos de trabajo así como una desinformación de las áreas, desmotivación, no participación de los empleados y un clima laboral desfavorable, impidiendo una información oportuna para las actividades que desempeña cada empleado en su área, Para mejorar las actividades y funciones dentro del departamento administrativo y empleados se realizó una difusión de una guía práctica de la gestión comunicativa, para el mejoramiento de la misma finalizando con talleres y un organigrama de funciones. Propuesta que generó gran acogida en la microempresa puesto que les pareció acorde con las exigencias para fortalecer el desarrollo.

### **Palabras claves:**

**COMUNICACIÓN. CAPACITACIÓN. INTERACCIÓN. DESEMPEÑO. PROCESO. LABORAL. CONECTIVISMO.**

## SUMMARY

The research was carried out in the “Franalistingina Flower” micro-enterprise from Cayambe canton, Pichincha province to know the factors that influence the implementation of a strategic plan in a micro-enterprise, promoting a clear and assertive communication in the staff who are working in different areas. First, this research has the support and construction of theoretical framework with themes related directly to foundations, such as Philosophical foundation is supported by humanistic theory; Epistemological foundation refer the social problems in the workplace, Axiological basis is sustained in Human Rights and dignity and a theoretical position where it is explained the importance of the research and its benefits for employees. The used methods for this research were: inductive, deductive, analytical and statistical, they helped for the analysis and interpretation of data. Finally, it was concluded that the factors of an strategic plan affects several departments of work, as well as, disinformation of the areas, demotivation, not employees’ participation and an unfavorable working environment, preventing timely information for the activities performed by each employee in the different areas. In order to improve activities and functions between the administrative department and employees, a practical guide for communicative management was disseminated to improve it, finishing with workshops and an organizational chart of functions, this proposal generated great acceptance in the micro-enterprise, since it is in accordance with the requirements to strengthen its development.

**KEYWORDS:** Communication, training, interaction, performance, process, labor



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el plan de la comunicación estratégica se ha convertido en una herramienta de aportes fundamentales en la toma de decisiones. De forma inmediata conecta a la organización mediante sus públicos objetivos, siendo un puente articulador entre la sociedad, permitiendo alcanzar los objetivos de la empresa, por lo tanto, una información clara y específica es necesaria, para un entorno laboral participativo.

El problema planteado es “Factores que inciden en la aplicación de un plan de comunicación estratégica, para el desarrollo laboral de la microempresa Franalistina Flower del cantón Cayambe”, las dificultades de no existir un análisis de proceso, por departamento incide a que no posea comunicación oportuna para la toma de decisiones, y poder resolver problemas a tiempo, razón por la cual el departamento administrativo y financiero, tiene inconvenientes en la comunicación interna, la falta de actualización de datos o archivos al día retrasan todas las actividades, promueve que el trabajo no sea eficiente. El presente trabajo investigativo, se concentra en estudiar, indagar, sobre la aplicación correcta de una comunicación eficiente, para el desarrollo laboral, de manera que no exista efectos negativos en el desenvolvimiento de actividades y funciones a realizar, generando cumplimiento de metas.

En la investigación como objetivo general es Determinar los principales factores que inciden en la aplicación de un plan comunicación estratégico para el desarrollo laboral de la microempresa Franalistina Flower del cantón Cayambe del año 2016-2017 Como objetivos específicos se tiene diagnosticar los factores que no permiten tener una comunicación estratégica, para promover el desarrollo laboral e indagar de qué manera influye la motivación personal en el desenvolvimiento laboral. Elaborar una guía práctica de la gestión comunicativa con el propósito de mejorar el clima laboral como propuesta alternativa.

Finalmente, la formulación del problema ¿Cuáles son los factores que inciden en la aplicación de un plan de comunicación estratégico para el desarrollo comercial y laboral de la microempresa Franalistina Flower del cantón Cayambe año 2016-2017? Para el desarrollo de la investigación se

estructuro de la siguiente manera: Capítulo I: Contiene todo lo relacionado al marco teórico, con los siguientes aspectos fundamentación Teórica, Filosófica, Epistemológica, Axiológica, posicionamiento teórico personal. Capítulo II: Metodología de la investigación, enfoque de la investigación, tipos de la investigación, métodos, técnicas e instrumentos, determinación de la población, muestra, y matriz de relación. Capítulo III: Se muestra detalladamente el análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicados, a los departamentos administrativos y empleados y una entrevista aplicada a la autoridad competente. Capítulo IV: Describe la elaboración de la propuesta alternativa, para la creación de la guía práctica de la gestión comunicativa para mejorar el clima laboral para las asistentes administrativas y empleados, y un organigrama de funciones, también contiene conclusiones, con la descripción de ciertas recomendaciones e impactos. Y sus respectivos anexos.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Fundamentación Teórica

El plan de comunicación estratégico, es una planificación, de cómo llevar a cabo una comunicación dentro de la empresa. De tal modo que sea asertiva, y permita interactuar entre los miembros de cada uno de los departamentos. Buscando el compromiso de los colaboradores, permitiendo identificar los problemas y oportunidades que existen dentro de la microempresa.

Es importante conocer que es la comunicación estratégica para tener mejores nexos de comunicación con el departamento administrativo y empleados.

Para Buenaño, (2014) en su obra de comunicación dice.

**El conjunto de estrategias comunicacionales internas y externas enfocadas en el relacionamiento entre los actores y la institución, reconociendo sus contextos, tramas y escenarios para la construcción de objetivos conjuntos, aunando todos los esfuerzos para su consecución y vínculo con su entorno. (pág. 23).**

Como dice Buenaño, son estrategias internas y externas, fundamentales para transmitir información precisa, requerida por la microempresa, un proceso que permitirá a la microempresa comunicarse de mejor manera, utilizando tácticas que mejoren el ambiente laboral, y el trabajo en equipo, existiendo la retroalimentación de la información, para entregar informes precisos a la gerencia, para la toma de decisiones, formando empleados comprometidos, de igual que se sientan en un ambiente laboral apropiado, con las herramientas claves, para poder desarrollar sus actividades diarias, ayudando a obtener objetivos conjuntos.

Estas estrategias de comunicación permitirán a los empleados orientarse más a su ámbito laboral comunicándose de forma clara ante los demás, con una actitud positiva ante la adversidad



## 1.2 Fundamentación Filosófica

La investigación se basa también en la fundamentación filosófica (conocimiento de las cosas por sus causas, de lo universal y necesario), que se viene practicando, desde la época de los griegos o era clásica, hasta la era moderna.

Para Sanchis, (2005), en su teoría de la comunicación afirma que:

**La filosofía moderna, se separa de la tradición griega y escolástica en la que interesan las esencias y se plantea el existir de tales esencias en el ser concreto humano. El lenguaje será cada vez menos metafísico y más representativo. Y esta filosofía es la mejor base para entender la comunicación como intercambio de impresiones y puntos de vista. En la comunicación importan, más que otras cosas en sí, la forma de considerarlas; más la persuasión que la argumentación metafísica. (págs. 51-52).**

La comunicación va junto con el lenguaje, la manera en que se exprese el gerente o el líder del grupo dependerá, de como los demás entiendan y actúen frente a un mensaje dado. De acuerdo a esto se llegará al objetivo, pero si la comunicación estratégica no es entendible y su lenguaje es exaltado y cerrado, no se obtendrá la participación grupal de todos los integrantes.

Para ello es primordial crear estrategias de comunicación, dentro de la microempresa, siguiendo ciertas directrices, el análisis de la situación del problema existente, sus pros y sus contras, seguido de esto la visión estratégica de adonde se quiere llegar, entendiendo los objetivos y metas planteadas, su ejecución que será el análisis de los resultados conjuntamente con el grupo. Tomando en cuenta los puntos de vista de cada persona del departamento administrativo, empleados las mismas que serán analizadas para toma de decisiones en el ámbito laboral o empresarial. Por tal razón el aprendizaje que adquiere cada individuo al momento de comunicarse, debe ser oportuno y preciso para que exista una información directa y puedan llegar al entendimiento con un correcto mensaje.

### 1.3 Fundamentación Epistemológica

La fundamentación Epistemológica o también como teoría del conocimiento trata del conocimiento humano, siendo parte esencial de las fundamentaciones.

Para Loeches, Gallego, Battaner, & Leach, (2012). En su obra dice:

**En la teoría del conocimiento o, lo que es lo mismo con ciertos matices, en la epistemología ordinaria aparecen tres conceptos básicos de referencia: por una parte, la realidad como algo existente que está ahí, se impone y constituye ((lo dado)); ...De ahí la realidad, representación y lenguaje sean los tres vértices de un triángulo que expresa la esencia de la actividad de la mente humana: la experiencia sensible que presenta la realidad sensible (dada), la representación interna de esa realidad sensible en el sujeto cognoscente (conocimiento) y el lenguaje como instrumento de comunicación en la especie que produce la intersubjetividad del conocimiento. (pág. 149).**

La importancia que constituye el conocimiento, es básica por ende la especie humana va desarrollándose desde tiempos antiguos y avanzando cada día con la tecnología a través del lenguaje generando interacción entre las personas o un grupo determinado. A través del tiempo la humanidad ha evolucionado globalmente desarrollándose el lenguaje y la comunicación que van en constante cambio mediante los medios de comunicación, que permiten informarse de la mejor manera posible a un menor tiempo.

La esencia es el estilo en cómo nos comunicamos con los demás. Por ende, el gerente el que está a cargo del personal, debe mostrar un buen trato a los demás, a través de esto se da la continuidad de lo que se requiere alcanzar, indispensable la motivación, lanzando al grupo a la acción, logrando la participación, trabajo en equipo y retroalimentación de la comunicación. Generando en los empleados análisis y compromiso.

## 1.4 Fundamentación Axiológica

Para Herrera,(2011) en su teoría de responsabilidad afirma que:

**Los valores son cualidades que nos permiten humanizar el mundo. Los valores, como la solidaridad o la honestidad, valen realmente porque nos permiten acondicionar el mundo para que podamos vivir en él plenamente como personas. Los valores valen porque ponen en condiciones el mundo para que lo habiten seres humanos. Un mundo injusto, violento o mentiroso no reúne las condiciones mínimas de habitabilidad. (pág. 8).**

Esta teoría trata de los valores, es aplicable al trabajo de investigación, dentro de una microempresa, es primordial que el líder tenga valores sea una persona respetuosa con los demás. El trato hacia los empleados es fundamental, puesto que cada empleado tiene cada uno dificultades personales y si en el trabajo está complicándose por algún cuello de botella, esto hará que emocionalmente no de su 100 por ciento de desarrollo, estará pensando en otras cosas, siendo esto una distracción.

Los valores humanos son dispensables para el manejo correcto del personal por que ayuda a relacionarse efectivamente con los compañeros de trabajo facilitándole la comprensión y el alcance de metas propuestas. De esta manera tanto los empleados, como administrativos se sentirán en un ambiente de trabajo agradable donde prime el respeto y la escucha a los requerimientos que cada departamento solicite.

## 1.5 Factores que inciden en la aplicación de un plan estratégico.

En la investigación se logró conocer los factores o barreras que no permiten tener una comunicación asertiva de forma estratégica, para alcanzar un buen desarrollo laboral.

- No existe una correcta comunicación de lo que se requiere.
- Desmotivación miedo al qué dirán.
- Desconocimiento de las metas y objetivos.

- Falta de trabajo en equipo.
- No hay seguimiento de resultados.
- No tienen reuniones conjuntas para determinar lo que ocurre en la empresa.
- Falta de compromiso por parte de algunos empleados.
- Trabajos a destiempo.

Existiendo factores que no permiten desarrollar al personal correctamente, por tal caso que su trabajo es rudimentario, su trabajo no es eficiente, no están motivados y comprometidos en su labor, es por este motivo, que se presentan inconvenientes que surgen desde el manejo de la comunicación interna, dando como resultado la falta de compromiso, la irresponsabilidad y hasta llegar a quedarse sin empleo.

## **1.6 Importancia de la comunicación.**

Para reconocer la importancia de la comunicación:

“Se puede definir como un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes” (Martinez,2017, pág. 2). Se puede mencionar que una buena comunicación se trata que tanto la información como la comunicación deben ser claras entendibles, comprensibles para quien va destinada, siguiendo el mismo código o lenguaje.

En el caso de la microempresa los informes o reportes deben ser claros, y especificar qué información requiero de cada departamento, para el análisis de cómo va la microempresa o cuáles son los desfases. Solo así se estaría encaminando a lo que se requiere llegar la meta. Una información precisa, ahorra tiempo, y hace que sea efectivo el trabajo. De este modo todos los empleados trabajan de forma eficaz, evitando contratiempos a la hora de entrega de informes o documentación, sea información interna o externa.

## 1.7 La comunicación

La comunicación, sea en la vida cotidiana o en la empresa es primordial para saber llegar a la gente, entender y pedir la colaboración de los integrantes para alcanzar las metas de la empresa, porque de eso dependerá que los empleados surjan.

Para Galán, (2011). Afirma en su obra de las organizaciones empresariales

**Si toda relación humana se basa en la comunicación, es evidente que cuando ésta se deteriora desaparece tal relación o, cuando menos es insatisfactoria... Por el contrario, el hombre comunicativo recibe de otros hombres ideas y sentimientos que le ayudan a mejorar a su tarea, dispone de elementos de contraste para sus opiniones y logra un grado de satisfacción elevado en el desarrollo de su trabajo. (pág. 72).**

La manera en que se interrelacionan con las personas, es primordial, la misma que debe ser clara y precisa. Esto no implica obligar a la gente, al contrario, saber escuchar sus ideas y realizar un replanteamiento de lo que se necesita para entenderla y conocer su necesidad, para que la comunicación sea satisfactoria y puedan llegar al entendimiento que se persigue en el momento dicho. Por tal razón es dispensable decir, hablar o decir su opinión para que los demás empleados puedan conocer lo que necesite e interpretar bien su mensaje.

Los grupos sociales por ende comparten ideas, experiencias de forma colectiva mediante la experiencia empresarial, es por esto que ahora las microempresas trabajan en equipo para mejorar su desempeño y desarrollo laboral puesto que facilita su trabajo y a la vez conviven mejor entre ellos, mediante una serie de ideas que pluralizan ideas centrales enfocadas a los objetivos. Para así constituirse en una fuerza mayor colectiva, sin embargo, cada miembro del grupo se reúne con un mismo objetivo común de progresar, tanto la microempresa como los empleados, para lograr un mejor desarrollo de la productividad y trabajo.

## 1.8 Elementos de la comunicación.

Los elementos que forman parte del proceso de comunicación son básicamente los siguientes:

**Emisor.** - El emisor viene a ser la persona o grupo de personas, que son los que originan el mensaje.

**Receptor.** - Es la persona o grupo de personas al cual le llega la información transmitida en un mismo lenguaje.

**Mensaje.** - Es la idea o contenido, que se pretende transmitir.

**Código.** - Forma de expresar el mensaje, señales, letras, mensaje, etc.

**Canal.** - Es el conducto que se utiliza para transmitir el mensaje.

**Retroalimentación.** - Es el intercambio de ideas mensajes, entre el emisor y receptor.

Es básico conocer estos elementos que permiten, una buena comunicación tanto el emisor como el receptor entenderán los mensajes, siempre y cuando los dos utilicen el mismo lenguaje o códigos. Lo que servirá para tomar decisiones oportunas, es la información que se detalle o se emita entre los dos.

### 1.8.1 comunicación escrita.

La comunicación es una parte fundamental dentro de las empresas por lo que tiene técnicas y estrategias, que proyecta un buen clima laboral entre empleados:

Para Castro, (2014) afirma que:

"La comunicación escrita es la que permite dejar constancia de ciertos hechos; así mismo, es útil para establecer y normalizar las políticas de la empresa, evita equívocos o sobrentendidos (muy normales en la comunicación oral informal), etc.". (pág.13) Toda información como menciona

Castro debe ser precisa, para evitar malos entendidos, sin embargo, a más de estos lineamientos. Se debe informar a las personas de forma clara, que tomen decisiones a pronto antes que generen dificultades en la empresa, el respaldo de la comunicación es el e-mail que queda registrado por la persona que emite, y la persona que recibe.

### **1.8.2 La escucha activa**

En la microempresa los empleados no deben tener barreras de comunicación, la comunicación asertiva debe ser como una estrategia, para toma de decisiones a tiempo.

Para Aroca, Perez & González, Acedo, (2016) afirma lo siguiente:

**Se refiere a la habilidad de escuchar no solo lo que la persona esta expresando directamente , sino tambien los sentimientos, las ideas o los pensamientos que subrayen a lo que se esta diciendo, la escucha activa sera mucho mas eficiente si se establece cierta empatia, es decir , si sabemos ponernos en el lugar de la otra persona.(pág. 253).**

Puesto que la comunicación es primordial para alcanzar el desarrollo comercial y laboral dentro de la microempresa, por eso es fundamental una cultura organizativa que fomente una comunicación activa, para la integración de equipos de trabajo dentro de cada departamento o área de trabajo.

El saber escuchar adecuadamente a la otra persona significa, que hay una atención recibida por la otra parte por lo cual, el mensaje llega de forma clara para ser entendido, es por eso que hay muchos casos que por no escuchar bien y por miedo a preguntar nuevamente el mensaje, se callan causando una desinformación, afectando a todo un equipo de trabajo y haciendo más grande el problema por tal razón, que se debe escuchar atentamente o preguntar nuevamente al jefe, cliente y compañero de trabajo, de esta manera se perderá el recelo que se tiene. Es importante dar un mensaje correcto y sea bien interpretado para que a futuro no genere inconvenientes que posteriormente pueda afectar la comunicación de los empleados.

## 1.9 La información.

La información que se detalle, y se comunique a los directivos de la microempresa debe ser clara y precisa porque de ello dependerá la toma de decisiones.

Para Dolores , (2017) afirma que:

“ La informacion es el conjunto de datos de algun hecho , suceso o situación que se trasmiten, y una vez organizados estos datos , nos permiten saber cosas sobre algo determinado” (pág.3). Cada empresa tiene su protocolo de procesos, la información interna ejemplo en la microempresa se lo hace con memorándums, cuando un departamento entrega una información, o se entrega algún material, como constatación de entrega, se realiza la entrega del documento original y la copia para la persona que lo emite. Los comunicados que están relacionados a la información privada de la empresa, se envían por E-mails.

## 1.10 Asertividad

Para Ruiz , (2013) afirma lo siguiente:

**El asertividad es la capacidad de expresar de modo correcto las ideas y opiniones es saber decir sin herir...Para ser asertivo son necesarias la autoestima y la autoconfianza. Los enemigos del asertividad son la timidez, que con lleva una conducta pasiva, y la soberbia, que genera una respuesta agresiva. La persona asertiva, como principio de comunicación, se respeta a sí mismo, a partir de su autoestima se conduce de manera positiva en el respeto a las opiniones de los demás. (pág.9).**

Las personas líderes en la microempresa, deben ser personas que impulsen que tengan autoestima y confianza de sí mismos, esto les hará personas asertivas, capaces de escuchar a los demás y respetar sus opiniones. De manera que los empleados se sientan seguros a la hora de plantear soluciones a problemas dentro del departamento administrativo. Por tal motivo es indispensable que guíen a su equipo de trabajo hacia los objetivos propuestos de la microempresa y puedan alcanzarlos mediante la organización, planificación, control, trabajo en equipo y con un buen ambiente laboral para que sus empleados se sientan parte de la microempresa.



## 1.11 Autoestima

Para los asistentes administrativos es necesario que fortalezcan su desempeño laboral mediante estrategias de superación y motivación, con una autoestima elevado que le brinde una seguridad de sí mismo, ante cualquier adversidad.

Para Tarazona Gil, (2016) Afirma que:

**La autoestima ,podremos decir que es la fuente de poder y energía inagotable que tiene el ser humano para alcanzar sus sueños, metas y objetivos a través de la motivación constante que nos brinda la confianza y la seguridad de mantenernos firmes en el camino y poder preservar hasta el cumplimiento de nuestra visión y misión de propósito y llegar a SER hombre y mujeres de bien; en todos y cada uno de los aspectos esenciales de nuestra vida, en medio de un proceso de cambio y transformación constante.(pág.18).**

La autoestima es parte del ser de todas las personas, por eso es necesario que todos los trabajadores de una microempresa estén con elevada autoestima, que supere sus expectativas y objetivos empresariales por tal motivo, que se requiere que tengan una máxima motivación en sus trabajos sean estos incentivos laborales, se sientan seguros de sí mismos, para que puedan comunicarse asertivamente, con sus compañeros de trabajo y no tengan problemas a futuro.

Y puedan lograr, desenvolverse adecuadamente en su lugar de trabajo, y proyecten una imagen y actitud positiva ante el cliente y la microempresa, basada en valores y principios éticos que eleven una automotivación personal que identifique a cada trabajador. Cada empleado forma parte importante, porque es aquel que vela por su trabajo y por ende debe generar confianza de su trabajo, para que proyecte seguridad en lo que realiza y las actividades programadas.

## 1.12 ¿Qué es un plan?

El plan debe existir en la microempresa, destinada a tener un plan en cada una de las áreas y ser consolidada hacia un mismo objetivo. De manera que se vaya controlando y corrigiendo

planificaciones. Para esto todos los integrantes deben ser perseverantes. Para lograr una comunicación precisa y puedan estar de la mejor manera comunicados.

Para Hinojo, (2010) afirma que:

**El plan estratégico de comunicación para mejorar y controlar los procesos de comunicación en la empresa. Para ello debe usar y conocer los medios y soportes de la comunicación, así como los niveles de la comunicación existentes con el fin último de satisfacer las necesidades de la comunicación que cada nivel de personal de la plantilla requiere. Este plan debe estar en consonancia con los objetivos y procedimientos marcados por la estrategia empresarial y poseer los rasgos básicos de la cultura organizacional lleva consigo. ( pág. 1).**

Como menciona Hinojo el plan debe estar elaborado acorde a los objetivos de la empresa, acorde a los procesos y comprometerse a monitorear sus avances para un óptimo resultado, o toma de decisión, de acuerdo al plan tanto la alta gerencia, estará al tanto del desarrollo económico y productivo de la microempresa. Los planes a corto o largo plazo serán para prevenir cualquier dificultad o tener un ahorro para imprevistos, malas cosechas, enfermedades, daños de invernaderos, o baja de ventas a nivel internacional.

### **1.12.1 Plan Estratégico.**

El plan estratégico constituye un instrumento, para la toma de decisiones por parte de la gerencia administrativa de la microempresa. La planificación estratégica consiste en el proceso de definición (hoy) de lo que queremos ser a futuro, apoyado en la correspondiente reflexión y pensamiento estratégico. Siempre acompañada de un objetivo claro de donde se quiere llegar con su equipo de trabajo.

Para Ancin, (2015) afirma lo siguiente

**El plan estratégico constituye la herramienta en la que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado "hoy" (Es decir, en el momento que ha realizado la reflexión estratégica con su equipo de dirección), en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan**

**estratégico), para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés (stakeholders). (pág. 28).**

El plan estratégico, ayudará en la toma de decisiones para la microempresa. Por ende, la información que todos los departamentos entreguen debe ser clara, precisa, real de acuerdo a datos estadísticos. Porque apoyará a la toma de decisiones a corto y largo plazo.

La utilidad del plan estratégico, es mejorar el avance de la empresa, veamos de qué manera ayuda a las empresas: permite tener una coordinación de actividades programadas, permite saber a la empresa si están sus balances bien, en que meses desniveles de baja y altas subidas para que se mantenga al tanto de su economía y gastos, minimizando conflictos entre departamentos por no alcanzar las metas requeridas.

### **1.12.2 Etapas básicas del proceso de elaboración de un plan estratégico**

Seguir procedimientos para llevar a cabo la estructura de un plan es vital en la microempresa.

Para Saab, (2015) En su plan estratégico menciona que:

**Análisis de la situación interna y externa. Diagnostico análisis DOFA( debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), conocido también como SWOT en inglés (strengths, weaknesses, opportunities y threats). Definición de objetivos de la organización según resultados de los pasos anteriores. Definición de los ejes de intervención y de las tácticas/ actividades para cumplir los objetivos. Establecimiento de cronogramas, presupuesto y mecanismos / indicadores de control. (pág.7).**

Para la elaboración de un plan estratégico es primordial conocer las etapas que son un examen profundo de la situación de la empresa, sus debilidades y fortalezas, objetivos metas, que se ha hecho durante estos meses y que se han proyectado al año calendario, todo esto sirve para saber en qué entorno financiero está la empresa, para conocer qué meses hay más rentabilidad que otros, como se manejan los costos, gastos, como está la productividad, y como se solucionan conflictos, estando de acuerdo con lo que dice Saab, todos estos indicadores ejercerán control.

Para los gerentes, y dueños de la empresa deben realizar análisis de la situación de la empresa es lo que definirá, si la empresa sigue o no invirtiendo en más siembra de flor, pero si el análisis demuestra que tiene un índice de enfermedades altas, la prioridad será mantener normas de seguridad sanitaria para que la flor no se enferme y se mantenga en buenas condiciones, por ello es trascendente tener estos planes llega a conclusiones y recomendaciones muy buenas hacia la toma de decisiones.

### **1.13 ¿Qué es la estrategia?**

Hay que tener claro estos conceptos, que son básicos en nuestra investigación, e importantes para la microempresa, porque ayudan a desarrollar y alcanzar objetivos planteados por los directivos.

Para García & Navarro, (2012) En su fundamentación dice.

**La estrategia consiste en fijar el norte de una organización, tener claro el camino, el hacia donde, de cara a que pueda cumplir mejor sus objetivos. No asegura la victoria, pero ayuda a conseguirla, al manejar adecuadamente los recursos y capacidades que la empresa posee...Se trata de fijar un plan para la organización (que puede estar escrito o ser informal o estar en la mente del fundador o director de la empresa. (pág.65).**

Una de las estrategias aplicadas en la microempresa, es llegar a la gente, preocuparse por ellos resaltando que todas las personas deben ser más competitivas y más productivas. La estrategia debe ser enriquecedora, para que la empresa se enfoque en enviar productos de calidad al exterior, de manera que la marca crezca, y se mantenga con un posicionamiento en el mercado.

Siendo una microempresa competitiva generando ideas, que se enfoquen internamente en mejoras dentro de la empresa, proyectándose y brindando un producto final de calidad permitiendo, obtener el éxito deseado.

## 1.14 La gestión Estratégica.

Para Muñiz Gonzalez, (2017) afirma que:

**Es la capacidad para formular y tomar decisiones de diferentes tipos que permitan a las organizaciones alcanzar sus objetivos. Es la encargada de guiar a la empresa hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos y permite que su empresa elabore los objetivos e implante políticas y tipos de acciones que le sirvan de soporte para orientar en la dirección deseada las decisiones y acciones de todos los días (s/n).**

Se puede mencionar que la gestión estratégica es la clave de la microempresa, puesto que es un eje fundamental para el progreso y bienestar de los departamentos administrativos con una comunicación precisa, por lo que conlleva a los empleados a estar en pleno conocimiento de la gestión comunicativa y sobre todo que su personal esté idóneo para la toma de decisiones.

## 1.15 Clima Laboral

Para Bordas Martinez, (2016) en su contexto de teoría dice:

**El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizada por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinación organización, y que afecta a las actitudes, motivación, y comportamiento de sus miembros y, por lo tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por lo tanto, medido desde su punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado. El clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (párr. 3).**

El clima laboral si influye en las actividades de los trabajadores por lo que es un mecanismo esencial, para que tenga una comunicación fluyente entre los compañeros de trabajo, y así no exista confusiones o estrés en el manejo de la información, o malos entendidos, es necesario que exista

una interrelación laboral y buen manejo laboral para evitar la desorganización con el equipo de trabajo.

### **1.16 Trabajo en equipo.**

Trabajar en equipo, en la microempresa es elemental para tomar en conjunto decisiones frente a temas de importancia para el desarrollo empresarial. Donde todos se sientan a gusto de participar y generar ideas. Siendo participes siempre en las actividades a realizarse.

Para Vadillo, (2010) afirma lo siguiente:

**El trabajo en equipo es algo más que un grupo de individuos que colaboran en la realización de una serie de tareas para alcanzar unos objetivos comunes. Es necesario que los miembros del grupo: perciban que tienen un objetivo en común, se autodefinan como miembros del equipo y se perciben como una unidad diferenciada de las demás, desarrollen normas que regulen las relaciones de los miembros. (pág.129).**

Como dice Vadillo, normas que regulen las relaciones de las personas que conforman la empresa, sin normas la gente hace su trabajo individual sin la necesidad de trabajar en equipo, manteniéndose aislado de todo mientras un personal con normas sujetas que garanticen sus derechos es más productivo, con más participantes que proporcionen una lluvia de ideas y buscando soluciones benéficas para todos, permitiendo la retroalimentación de información, y la interacción de todos los empleados generando autoconfianza. El trabajo en equipo es dispensable en las organizaciones y empresas puesto que ayudan a perseguir objetivos de la microempresa

Los integrantes del trabajo en equipo, quiere decir que todos los integrantes piensan diferente, distintas formas de ver el problema, distinto planteamiento. Pero que persigan la misma meta, todas las ideas son valiosas, pero se llevarán a valoración para obtener un trabajo conjunto, donde prevalezca la unión grupal.

### 1.16.1 El equipo de trabajo.

Para Carrascosa Oltra & Carroscosa,( 2011) afirma lo siguiente

**El equipo de trabajo establece un vínculo entre sus miembros como en la familia y la amistad que les une y compromete, que les hace cómplices, y que cuidan para que no se rompa porque los valoran como muy importante para lograr los objetivos comunes. (pág. 32).**

Se puede manifestar que el equipo de trabajo dentro de la microempresa es de suma importancia, porque genera diversas opiniones, ideas, sugerencias, conllevándole a compartir un espacio de amistad y compañerismo dentro de las oficinas. Donde cada individuo se encuentra comprometido laboralmente, cumpliendo responsabilidades con eficiencia.

### 1.17 Liderazgo

Los mecanismos para mantener la motivación y generar la cultura de liderazgo:

**El líder dentro de una organización debe convertirse en un fiel observador del sistema organizacional. Debe conocer completamente a todas las personas que hacen la vida en la organización al menos al saber cuál es su conducta o su compartimiento general. (Gámez , 2015, pág. 47).**

Como Gámez se puede argumentar que el liderazgo es guiar dentro de un equipo de trabajo para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos, tomar decisiones, y este a cargo de la dirección de la gerencia, control y organización, mediante una serie de procesos que dirigen a sus colaboradores encaminados hacia un propósito que lo llevará al progreso del desarrollo empresarial con una competitividad, altamente calificada.

El liderazgo es muy importante dentro de las empresas puesto que la persona que lidera posee capacidades para influir de forma positiva ante los demás, donde permite a sus miembros de la empresa enfocarlos de forma establecida, y directa para que sigan su meta planteada hacia un plan estratégico.

### **1.18 Pro actividad.**

Para Fernández, (2016) afirma que:

**La pro actividad se puede entender como una capacidad para analizar las tendencias y anticiparse a ellas, adelantándose a los problemas antes de que estos se presenten; aquellas personas con una actitud proactiva van "por adelantarse" y sin que nadie les obligue, buscan de forma permanente nuevas maneras de hacer las cosas (pág. 10).**

Se puede argumentar que la pro actividad es un mecanismo esencial, para los integrantes del área administrativa y empleados de la microempresa puesto que permite, estar preparados, para participar activamente con una predisposición necesaria para realizar su trabajo correctamente.

También ayuda a que los empleados estén preparados para atravesar cualquier circunstancia que se presente dentro de su campo laboral y pueda resolver cualquier inconveniente adecuadamente, mediante una toma de decisión acertadas de manera que pueda anticiparse con mayor exactitud.

### **1.19 Desarrollo laboral**

El desarrollo Laboral, de la microempresa, depende de la actitud de cada persona, de cómo desenvuelven en sus conocimientos y capacidades. En la microempresa el departamento de exportaciones debe ser poli funcional, cada persona muestra su talento su capacidad de querer aprender varias funciones como son facturación, coordinación, ventas, atención a clientes, manejo de reclamos. Es un departamento donde tiene que demostrar sus habilidades, trabajo a presión y la oportunidad de aprender más actividades. Para potenciar su desarrollo dentro de la empresa.



Para Martínez,(2016) Afirma:

**Los empresarios desean empleados comprometidos con la empresa y con su misión empresarial y social, pero a su vez los empleados también reclaman el compromiso con ellos y con su desarrollo profesional, por parte de sus líderes inmediatos y por parte de la dirección de la empresa en la que trabajan. Sin embargo, el compromiso solo se obtiene a través de la confianza un factor que es para las relaciones humanas como el crédito lo que es para las relaciones económicas. (pág.4).**

Como menciona Martínez, la capacidad para que desarrolle el empleado sus potencialidades, es el clima laboral, donde la persona se sienta bien, que este en un puesto de trabajo acorde a sus capacidades, y que este comprometido con la empresa para alcanzar sus objetivos. Un empleado que hace bien su trabajo el directivo o jefe inmediato, premiara su labor, con incentivos económicos, o el que acuerde los altos mandos. Las capacitaciones en temas que ayuden a mejorar, es significativa para que desarrollen su capacidad, cada persona u empleado tiene distinta experiencia laboral, distinta educación, entonces la capacitación debe estar dirigida al aprendizaje y que trascienda en las personas, para que aporte su entrenamiento en la microempresa.

Claramente también influye la motivación dentro de la microempresa con lleva al desarrollo laboral, para que la persona se desarrolle en el área de trabajo, el trabajar o quedarse más tiempo que los demás no implica que tenga mucho trabajo o que esté haciendo mejor su trabajo, implica que algo pasa, para que no salga a tiempo de su horario ya establecido. La economía de la persona también afecta en su desarrollo, si el salario es de acuerdo a sus capacidades y de acorde a las actividades que debe desempeñar. Que no sea uno más de los que esperan la quincena o fin de mes que estén solo por el salario y no comprometidos.

Por tal motivo el empleado debe ser eje principal donde debe ser motivado tener una elevada autoestima, poder resolver sus dificultades internas, que genere un buen clima laboral y pueda desarrollar sus actividades de forma eficiente.

## **1.20 Posicionamiento Teórico.**

La investigación que se realizó, es sobre los factores que inciden en el plan de comunicación estratégico para el desarrollo laboral de la microempresa Franalística Flower; es importante conocer y aprender sobre los siguientes conceptos que son básicos para adentrarnos en el problema; la comunicación, sus elementos, la información, comunicación asertiva, plan estratégico, trabajo en equipo, desarrollo laboral, desarrollo comercial.

Como principal barrera que tiene la empresa fue que no existe una correcta comunicación de lo que se requiere, desmotivación, falta de trabajo en equipo, no hay seguimiento de resultados, falta de compromiso por parte de algunos empleados, trabajos a destiempo. Factores o barreras que no permiten que la empresa se desarrolle y se dificulte su crecimiento empresarial. Con los talleres que se realizaron se socializó dentro de la empresa, la aplicación de dinámicas como el teléfono dañado, entre otras, lo cual permitió la participación e interacción acorde a lo esperado.

Además, con la participación del taller sobre el clima laboral de herramientas del coaching, ayudo a los empleados administrativos a prevalecer sus talentos, a tener autoconfianza y motivación. Actitudes que cuentan como positivas para una correcta comunicación asertiva, a más de generar una información clara y precisa, eso sí a tiempo para la toma de decisiones. Una buena comunicación hace que las barreras o factores que impiden sean ahora fortalezas, para potenciar cada una de sus talentos. Al igual que el trabajo en equipo, que permite tener lluvia de ideas para lograr beneficios comunes, entre los departamentos de trabajo.

Finalmente, a más de los talleres impartidos se logró desarrollar un organigrama de funciones y procesos. Para que cada empleado sepa, a quien pedir la información que necesita, y no se pierda tiempo, en realizar informes mensuales para los directivos. Siendo estratégico la creación de planes que permitan un análisis correcto, claro y preciso de la situación financiera, que permita proyectar costos y gastos mensuales, ya sean estos a corto o largo plazo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 Tipos de investigación**

Para el presente trabajo se apoyó en los siguientes tipos de investigación que servirán de base para el desarrollo de la misma.

##### **2.1.1 Investigación de Campo**

Se utilizó la investigación de campo que permitió la observación real de la microempresa Franalistina Flower, facilitando conocer los factores que inciden en la comunicación estratégica para el desarrollo laboral.

##### **2.1.2 Investigación Documental**

El trabajo también se fundamentó en la investigación documental, puesto que se recabo información de textos, libros, reportajes, internet, y otros.

Los cuales ayudaron a sustentar teóricamente las causas y efectos sobre el problema de investigación, temas de gran ayuda fundamentales para desarrollar los talleres que se socializaron y fueron de gran apoyo para la microempresa.

##### **2.1.3. Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva consistió en conocer más la situación predominante en la microempresa con respecto al tema que se investigó.

Permitiendo obtener datos sobre los factores que inciden en la comunicación dentro de la microempresa, que detienen el desarrollo laboral.

#### **2.1.4. Investigación Explicativa**

Este trabajo utilizó la investigación explicativa la cual nos permite decir las causas que provocan el bajo rendimiento de la productividad, desempeño laboral y por ende los efectos que presenta el problema.

### **2.2 Métodos**

Los métodos que se utilizaron en la investigación son los siguientes:

#### **2.2.1 Método Inductivo**

Se utilizó este método para construir por medio de los hechos particulares para llegar a comprender sobre los factores que impiden la comunicación estratégica en los departamentos administrativos, lo cual es necesario realizar un plan de comunicación en la microempresa así dar a conocer una información veraz y oportuna.

#### **2.2.2 Método Deductivo**

Este método es porque parte de lo general a lo particular, para esto se utilizó conceptos básicos que fueron analizados para que sean observados y entendibles que ayudará al crecimiento del desarrollo.

### **2.2.3 Método Analítico- sintético**

Esta investigación ayudó, analizar cada parte de las causas y factores de la comunicación estratégica en el desempeño laboral, lo cual permitió reconstruir, las partes estudiadas que afectan a la comunicación en el desempeño laboral.

### **2.2.4 Método Estadístico**

Este método permitió el análisis y ordenamiento de los datos recopilados en la investigación, con el fin de lograr tomas de decisiones para la extracción de las mejores conclusiones y recomendaciones.

## **2.3 Técnicas e instrumentos**

La técnica es una operación del método que se relaciona con el medio y que se usa en la investigación para recolectar, procesar y analizar la información sobre el objeto de estudio.

## **2.4 Encuesta y entrevista**

Se usó varias técnicas e instrumentos de recopilación de datos de información, las mismas que son de suma importancia para proceder a la ejecución y desarrollo del problema de estudio. Se aplicó una encuesta al personal administrativo y empleados, cuyo propósito es conocer acerca del manejo de la información, comunicación, y se aplicó una entrevista personal, a la autoridad competente para conocer el trabajo en equipo y organización, para el desarrollo laboral de los empleados.

## 2.5 Población

**Tabla N° 1: Población**

<b>Población</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Área administrativa	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
Empleados	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>23</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>30</b>

Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

## 2.6 Muestra

Como no sobrepasa de 100 la población no fue necesario aplicar la formula.

## 2.7 MATRIZ DE RELACION.

OBJETIVO DIAGNOSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los principales factores que inciden en la aplicación de un plan estratégico, para el desarrollo laboral de la microempresa Franalistina Flower, del cantón Cayambe del año 2016-2017.</li> <li>• Diagnosticar los factores que no permiten tener una comunicación estratégica, para promover el desarrollo laboral de la microempresa Franalistina Flower del cantón Cayambe.</li> <li>• Indagar de qué manera influye la motivación personal, en el desenvolvimiento laboral de la microempresa Franalistina Flower del cantón Cayambe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de comunicación estratégica</li> <li>• Desarrollo laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores que inciden en la aplicación de un plan estratégico.</li> <li>• Importancia de la comunicación.</li> <li>• La comunicación</li> <li>• Elementos de la comunicación</li> <li>• La información</li> <li>• Asertividad.</li> <li>• Autoestima.</li> <li>• Que es un plan</li> <li>• Plan estratégico</li> <li>• Proceso de elaboración de un plan estratégico</li> <li>• Que es estrategia</li> <li>• La gestión estratégica</li> <li>• Clima laboral.</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Equipo de trabajo</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Pro actividad.</li> <li>• Desarrollo laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> <li>• Entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados/as.</li> <li>• Autoridades</li> </ul>

## **CAPÍTULO III**

### **3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 Proceso**

Se aplicó la encuesta a los departamentos Administrativos, empleados de la empresa Franalistina Flower de Cayambe, logrando obtener los datos estadísticos necesarios para la realización de la tesis. Para la tabulación de datos se toma cada una de las preguntas y los resultados con los cuales se elaboró la gráfica estadística mediante los resultados cualitativos y cuantitativos.

Los porcentajes se incluyen en el programa de Excel, para la elaboración de tablas y resultados de la encuesta, representando gráficamente los circulantes de los mismos. Se presentan gráficos circulares porque facilitan la interpretación de los datos tabulados mismos, que ayudaron a la realización del análisis de interpretación. El proceso antes mencionado se detalla a continuación.



### 3.2 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada al personal

administrativo, empleados de la microempresa Franalistina Flower.

#### Pregunta N° 1

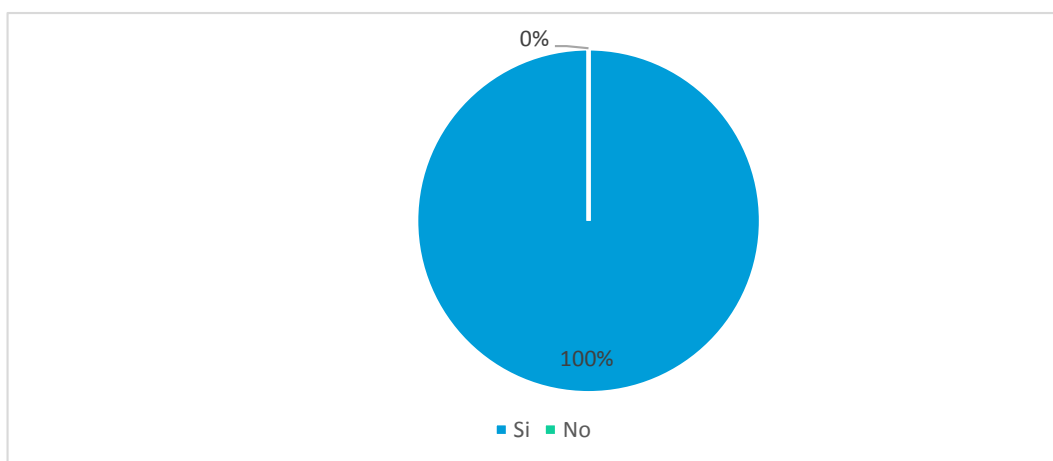
¿Considera usted, que existe dentro de la microempresa, causas que impiden una comunicación clara y precisa?

**Tabla N° 2 : Causas de la comunicación**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Gráfico N° 1 : Causas de la comunicación**



Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

#### **Interpretación:**

La totalidad de encuestados han manifestado que si hay factores que afectan a la comunicación e información de las áreas de trabajo. Determinándose que existen causas y efectos determinantes, que no ayudan a mejorar la comunicación empresarial de las áreas de trabajo.

## Pregunta N° 2

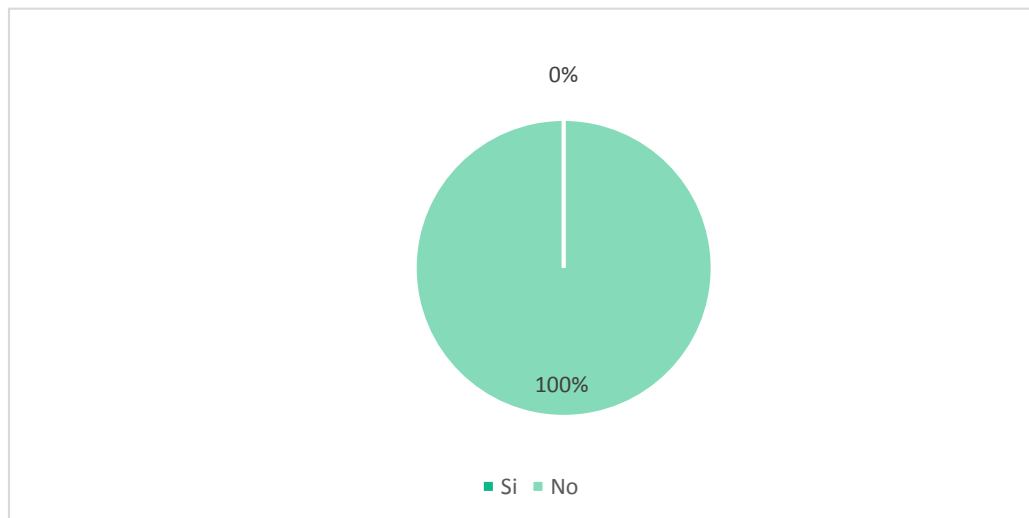
¿Existe una comunicación precisa por parte de sus compañeros de trabajo, dentro del área, en la que usted labora?

**Tabla N° 3: Importancia de la comunicación**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	30	100%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Gráfico N° 2 : Importancia de la comunicación**



Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### **Interpretación:**

La totalidad del personal encuestado ha mencionado que no hay la comunicación directa por parte de sus compañeros de trabajo por lo que provoca una distorsión del mensaje, causando un mal manejo del trabajo a realizar. Concluyéndose que se debería realizar una socialización de la comunicación que ayude a comunicar debidamente de forma veraz.

### Pregunta N° 3

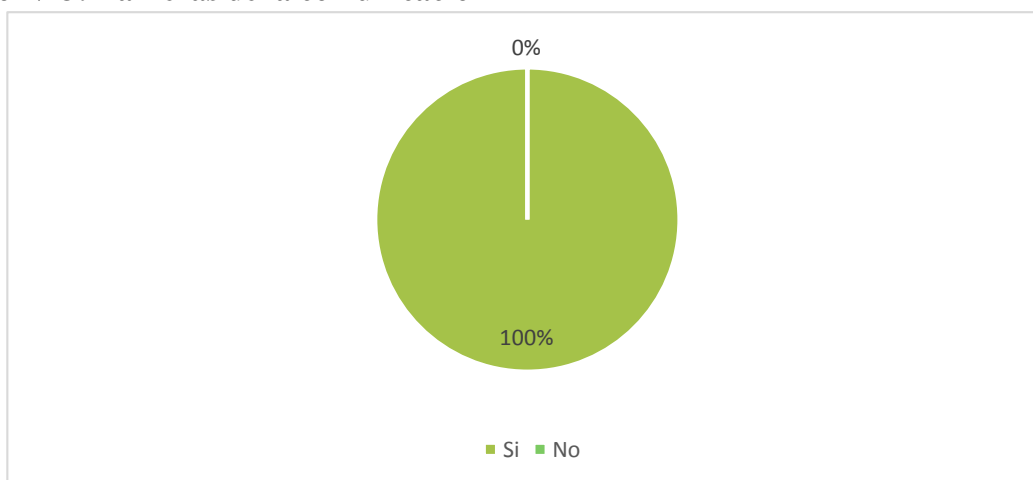
Usted cree que las barreras de la comunicación, así como: Desmotivación, Falta de trabajo en equipo, no seguimiento de resultados, falta de compromiso, trabajos a destiempo, perjudica a la microempresa y al desempeño laboral

**Tabla N° 4: Barreras de la comunicación**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Gráfico N° 3: Barreras de la comunicación**



Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### **Interpretación. -**

La totalidad de los encuestados han indicado que si existe barreras que impiden una comunicación adecuada, por lo que se concluye que si existen factores que direccionan mal la información por lo que se recomienda tratar de eliminar los factores que ocasionan distorsión de la información, mediante un dialogo que ayude a mejorar e influir de forma positiva la comunicación.

#### Pregunta N° 4

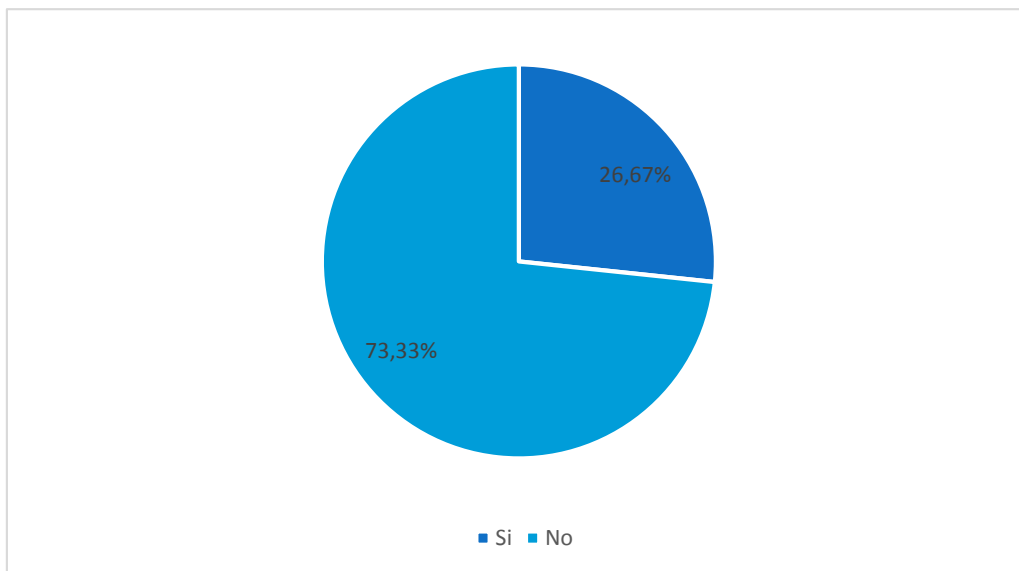
¿Conoce usted, el protocolo para el uso correcto de la información?

**Tabla N° 5 : Uso de la información**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	26,67%
No	22	73,33%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Gráfico N° 4 : Uso de la información**



Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

#### **Interpretación:**

La mayoría del personal encuestado han mencionado que no conocen el protocolo para la utilización de la información de la microempresa, Mientras que una minoría afirma que si sabe cómo se maneja la información. Por lo que se concluye que se debería socializar este tema del uso de la información para que el personal este informado y esté capacitado correctamente para usar la información.

### Pregunta N° 5

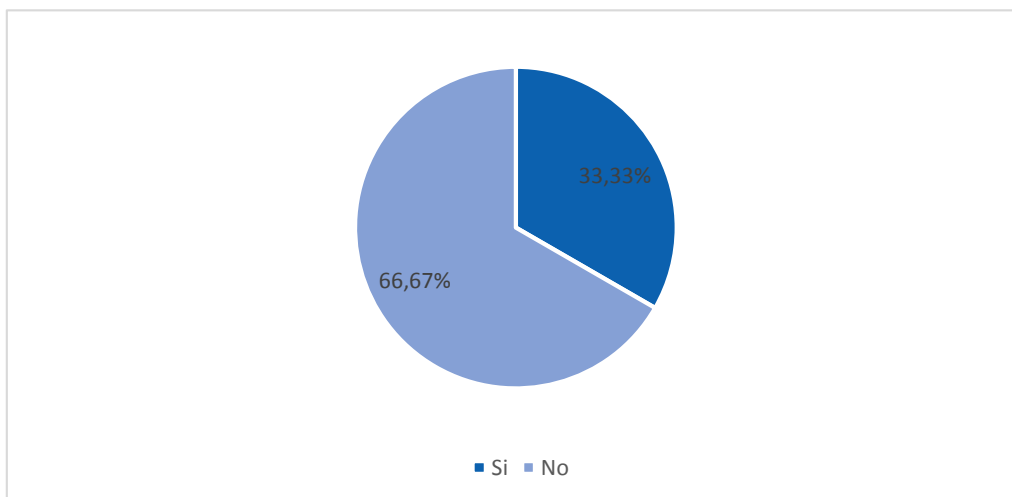
¿Usted cree que existe una comunicación asertiva por parte del personal que labora en la microempresa?

**Tabla N° 6 : Comunicación Asertiva**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	33,33%
No	20	66,67%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Gráfico N° 5 : Comunicación Asertiva**



Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### **Interpretación:**

Más de la mitad del personal encuestado manifiesta que no hay una comunicación asertiva por que la comunicación se da indirectamente. Mientras una minoría indica que solo en pocas ocasiones la información es asertiva solo en grupo de compañeros. Por lo que se recomienda a las autoridades competentes actuar a tiempo para que su personal de trabajo participe activamente de forma positiva y se sienta parte de la microempresa en la que labora.

### Pregunta N° 6

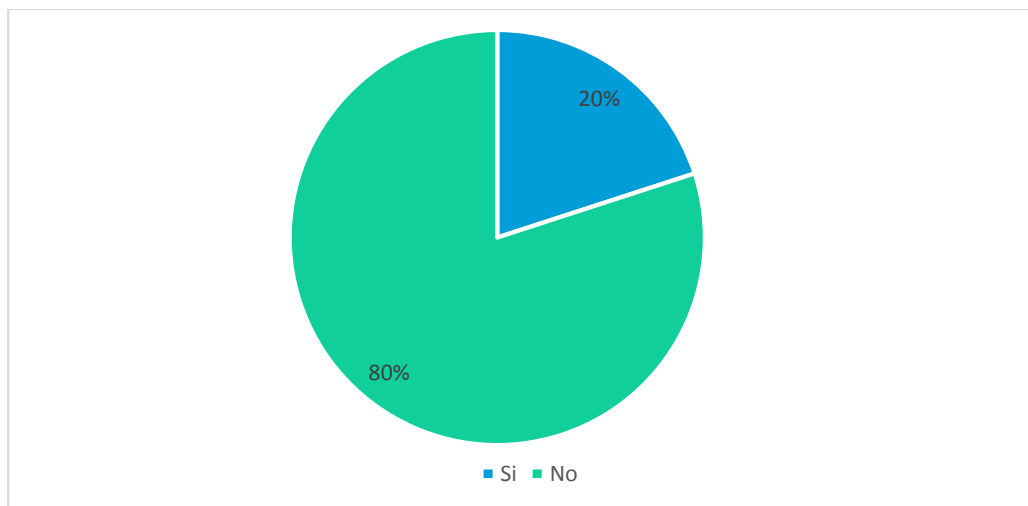
¿Se siente usted con una autoestima elevada, para potenciar todas sus habilidades en su lugar de trabajo?

**Tabla N° 7 : Autoestima**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	20%
No	24	80%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Gráfico N° 6 : Autoestima**



Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### Interpretación:

La totalidad del personal encuestado han mencionado que no están con una autoestima elevada, por lo que hay una serie de inconvenientes día tras día en la microempresa, mientras que unos pocos han indicado que si se sienten entusiasmados en su lugar de trabajo para emprender todas sus habilidades. Determinándose que el personal debe ser motivado para que su autoestima se eleve y pueda sentirse bien laborando.

### Pregunta N° 7

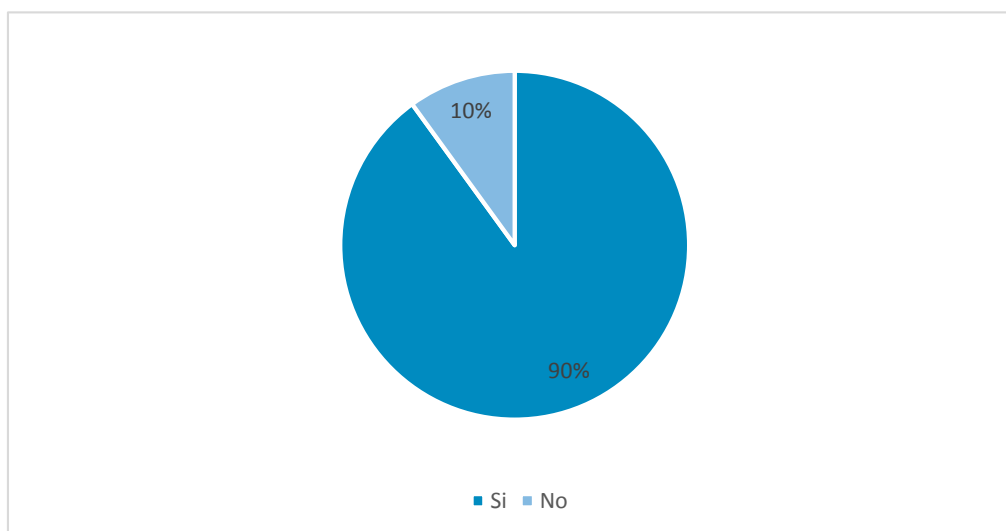
¿Usted conoce de que se trata el plan estratégico?

**Tabla N° 8 : Conocimiento del plan estratégico**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	90%
No	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Gráfico N° 7 : Conocimiento del plan estratégico**



Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### **Interpretación:**

La totalidad del personal encuestado han expresado que no sabe de qué se trata el plan estratégico por lo que es necesario e indispensable conocer acerca del plan estratégico para que ayuden a lograr los objetivos planteados de la microempresa, mientras unos pocos expresaron que si saben sobre el plan estratégico. Por lo que es importante saber acerca del plan estratégico para que su personal conozca más los objetivos del plan y mejore su desarrollo.

### Pregunta N° 8

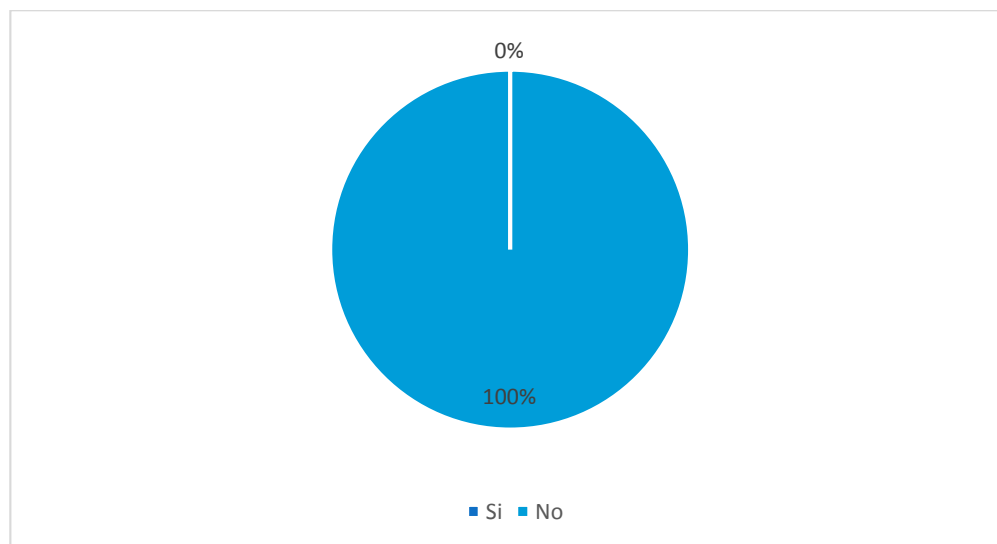
¿Considera usted, que existen estrategias de comunicación para generar ideas necesarias que permitan optimizar los procesos y mejorar los resultados?

**Tabla N° 9: Existencia de Estrategias**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	30	100%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Gráfico N° 8: Existencia de Estrategias**



Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### Interpretación:

La totalidad del personal encuestado expresa que no generan estrategias por lo que su trabajo es bajo presión y a la vez deben ser poli funcional, Por lo que se recomienda a las autoridades competentes realizar pequeños espacios donde se dé a conocer las ideas de los trabajadores y se generen resultados positivos.



### Pregunta N° 9

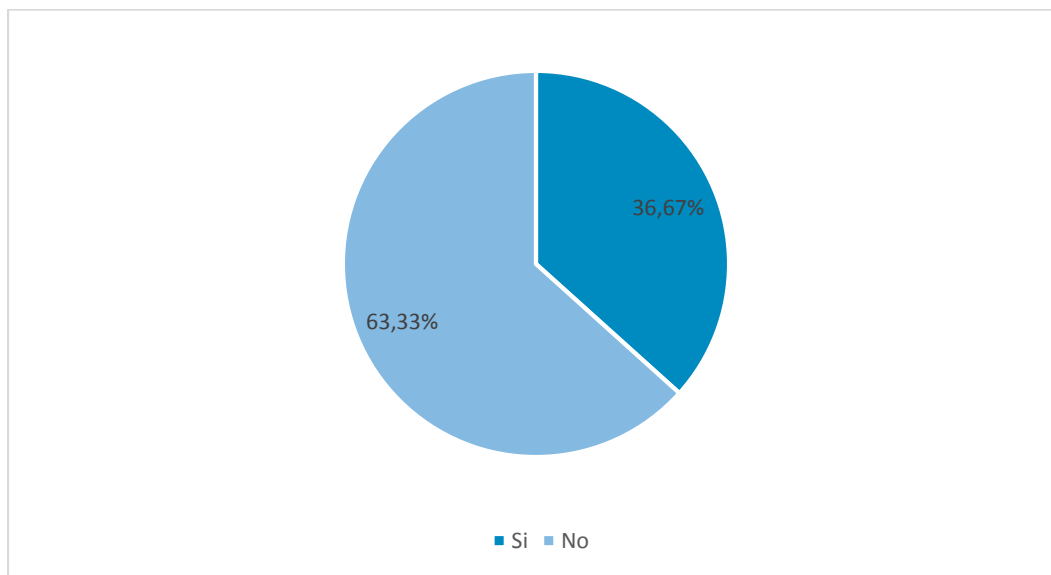
¿Existe un buen clima laboral de compañerismo dentro del área de trabajo?

**Tabla N° 10: Clima laboral**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	36,67%
No	19	63,33%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Gráfico N° 9 : Clima laboral**



Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### **Interpretación:**

Más de la mitad del personal encuestado han mencionado que no existe un buen clima laboral favorable por lo que trabajar se ha vuelto complicado, mientras que una minoría manifiesta que se sienten con un buen clima laboral en sus grupos de trabajo. Determinándose que no hay la totalidad del personal con un buen ambiente laboral por lo que se recomienda realizar o crear ambientes de convivencias entre los grupos de trabajo.

### Pregunta N° 10

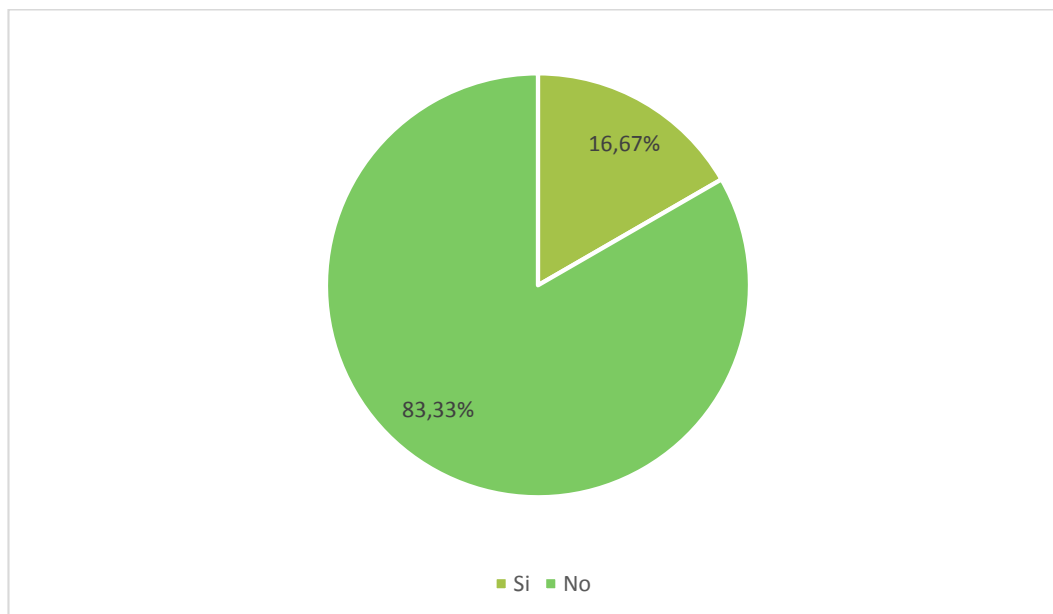
¿Usted trabaja en equipo para organizar actividades?

**Tabla N° 11: Trabajo en equipo**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	16,67%
No	25	83,33%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Gráfico N° 10: Trabajo en equipo**



Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### **Interpretación:**

La mayoría del personal encuestado manifiestan que no sabe trabajar en equipo, por lo que es recomendable trabajar en equipo para que se compartan experiencias y actividades, mientras que unos pocos expresan que si sabe trabajar en equipo. Determinándose que el personal rara vez trabaja en equipo por lo no hay organización para realizar cualquier eventualidad.

### Pregunta N° 11

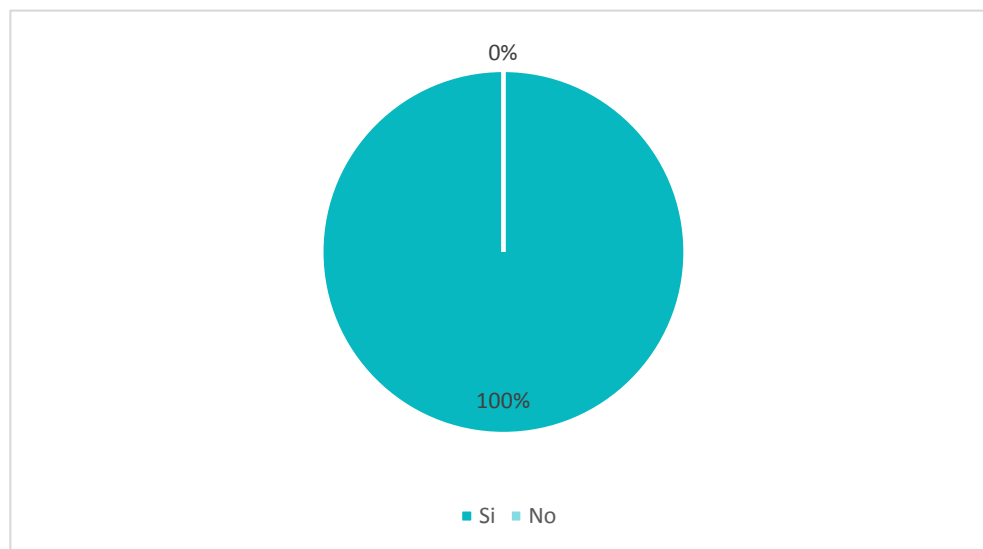
¿Le gustaría capacitarse mediante talleres integradores de comunicación estratégica para su participación activa?

**Tabla N° 12: Talleres de capacitación**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Gráfico N° 11 : Talleres de capacitación**



Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA.  
Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### Interpretación:

La totalidad del personal encuestado ha manifestado que le gustaría asistir a los talleres motivacionales para mejorar su interrelación. Determinando que es muy positivo que el personal este altamente capacitado y este en constante comunicación con una fluida interacción.

### **3.3 Análisis de la Entrevista dirigida a la autoridad de la microempresa Franalística**

**Flower.**

#### **Pregunta N° 1**

**¿Dentro de su microempresa se desarrollan reuniones conjuntas con sus empleados, para desarrollar planificaciones de actividades?**

La autoridad en su entrevista ha respondido, que de repente se reúnen para realizar alguna planificación de actividades referentes a la programación de actividades de la microempresa, y no se desarrollan trabajos en equipos por tal razón que la mayoría del personal no participan o le dejan a uno solo realizar el trabajo causando así conflictos y generación de problemas que a la final solo destruyen el compañerismo laboral .Concluyéndose que no hay una participación activa y conjunta para las actividades planificadas.

#### **Pregunta N° 2**

**¿Considera usted necesario y útil, la participación de sus empleados para los eventos organizados por la microempresa?**

La autoridad entrevistada ha expresado, que si es necesario pero la mayoría de sus empleados no asiste a este tipo de eventos por lo que no se llevan entre sí y prefieren pasar en casa antes que, en las actividades que organiza la microempresa, por lo que provoca una serie de inconvenientes, así como una multa al empleado. Determinándose que el personal que labora no se siente comprometido laboralmente con la microempresa.

### **Pregunta N° 3**

**¿Considera usted, que se debe evaluar periódicamente el desempeño laboral y comercial de cada área?**

La autoridad entrevistada ha expresado, que no ha evaluado a su personal por falta de tiempo, por lo que desconocen acerca de su desempeño laboral y comercial, puesto que la falta y ausencia de la autoridad genera una serie de dificultades que a largo plazo se reflejara sus resultados. Se concluye que el personal de trabajo debe ser evaluado para que se mida su grado de conocimiento y los trabajadores sean de alguna forma incentivado y motivados para realizar las actividades diarias.

### **Pregunta N° 4**

**¿En las áreas de trabajo de la microempresa, existe la participación activa y el compromiso laboral por parte de sus empleados, para desarrollarse debidamente en el ámbito laboral?**

La autoridad entrevistada ha expresado, no ha visto una participación activa sino pasiva, por parte del personal por lo que existe una preocupación por parte de la autoridad, puesto que los empleados no brindan ideas que generen progreso. Determinándose que sus empleados deben ser motivados en la libre opinión o sugerencias que puedan ellos dar, para que su participación sea activa y puedan desarrollarse mejor en ámbito laboral y comercial.

### **Pregunta N° 5**

**¿Considera usted importante adecuar espacios integradores para su personal de trabajo?**

La autoridad de la microempresa ha mencionado, importantes estos espacios pero que, por falta de infraestructura, no ha organizado este tipo de espacios, pero va implementar puesto que es

dispensable para los empleados se comuniquen y pueda contribuir con ideas grandiosas y se sientan parte de la microempresa siendo un miembro más que colabora en la misma. Determinándose que es fundamental contar con estos espacios para que su personal se sienta unido a la microempresa.

### **Pregunta N° 6**

**¿Considera usted como autoridad competente, organiza actividades recreacionales con sus empleados y familias para que se sientan parte de la microempresa?**

En su respuesta ha expresado de forma positiva que ha organizado este tipo de eventos pero que la mayoría del personal falta o no asiste por motivo de compañerismo. Esto genera una mala imagen empresarial por lo que sus empleados no asisten a estos eventos organizados y que causa una desmotivación por parte de las autoridades, puesto que ellos organizan con un fin específico que sus empleados se sientan parte de la microempresa compartan momentos únicos con sus familias y que generen un diferente ambiente laboral de compañerismo y familiar. Por lo que es necesario que el personal asista a este tipo de eventos familiares que organiza la microempresa para que puedan convivir en un ambiente familiar y laboral.

### **Pregunta N° 7**

**¿Considera usted importante promover actividades de diálogo con sus empleados sobre temas de manejo de conflictos, actitud, talentos humanos y capacidades de liderazgo?**

La autoridad entrevistada ha expresado, muy importante este tipo de charlas por que las encuentra acorde al trabajo. Puesto que su personal últimamente se encuentra conflictivo siempre con dificultades para el manejo de problemas, causando así su despedido voluntario Determinándose

fundamental realizar talleres sobre estos temas para que su personal este altamente capacitado y sea capaz de manejar cualquier dificultad sea competitivo ante cualquier adversidad.

### **Pregunta N° 8**

**¿Considera usted, como autoridad de la microempresa, tener un organigrama de funciones, para su equipo de trabajo conozca su función a desempeñar?**

En su totalidad la autoridad entrevistada ha expresado que, si le gustaría tener un organigrama de funciones, para que todos los empleados puedan así organizarse de la mejor forma y conozcan sus funciones y área de trabajo, para que no exista complicaciones de desconocimiento del trabajo a realizar, desinformación y estén en pleno conocimiento y puedan conocer la función que debe realizar en su área de trabajo.

### **Pregunta N° 9**

**¿Le gustaría obtener una guía práctica de la gestión comunicativa y que su personal sea participe, de talleres motivacionales que brinden conocimiento y participación activa de todos los empleados?**

En su totalidad la autoridad entrevistada ha manifestado, que le encantaría contar con una guía práctica de la gestión comunicativa, que promueva la capacidad de los trabajadores y les motiven para ser cada día mejores personas que estén en condiciones de realizar su respetivo trabajo y tengan a la vez un buen ambiente laboral y una motivación que brinde un servicio de la calidad. Puesto que estos talleres le ayudarán a participar de forma oportuna en el momento indicado y mediante las dinámicas de talleres se logrará que su personal conviva y experimente situaciones que le apoyarán a tomar decisiones.

ENTREVISTADA

**Tabla N° 13: Entrevista**

NOMBRE	CARGO
Alicia Martha Portilla	Gerente Comercial

Elaborado por: Lizeth Quimbiamba



## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **4. Título de la propuesta**

Guía Práctica de la gestión comunicativa, con el propósito de mejorar el clima laboral, para las asistentes administrativas y empleados de la microempresa Franalistina Flower del Cantón Cayambe.

#### **4.1 Introducción**

Hoy en la actualidad en un mundo globalizado de cambios a nivel mundial, caracterizado en gran medida, por la incertidumbre sobre el futuro. El mundo actual ha planteado a las empresas, macroempresas, microempresas el reto de transformarse para responder a las necesidades de la población. Por la crisis económica, los gerentes contratan a personas que no están en constante capacitación o formación académica, por lo que el futuro genera grandes dificultades tanto en el ámbito laboral, y empresarial, esto afecta al plan estratégico por qué existen factores que impiden la aplicación, perjudicando su avance comunicacional, comercial, tecnológico y laboral.

Es fundamental que los asistentes administrativos y empleados, que conozcan más a profundidad sobre la guía práctica de la gestión comunicativa, para que lo apliquen en sus labores diarias y puedan socializar, dialogar con todo el personal de forma conjunta y equitativa brindando un mejor servicio a la colectividad.

#### **4.2 Justificación**

La guía práctica de la gestión comunicativa se realizó tomando en cuenta su importancia de aplicación por cuanto es de gran apoyo para todos y todas las autoridades de la microempresa, especialmente a los asistentes administrativos y empleados, lo que les permitirá desarrollar sus

actividades cotidianas con eficacia y eficiencia, obteniendo un avance de desarrollo comercial y laboral en el área que se desempeñe, lo cual cumplirá con las técnicas adecuadas de estrategias que mejoren la productividad laboral, de esta manera mejorará su desenvolvimiento profesional en el área.

Se realizó con el propósito de fortalecer nuevos conocimientos acerca de la comunicación e información, motivación, clima laboral, y participación de todos los asistentes administrativos y empleados.

### **4.3 Fundamentación**

La presente guía práctica de la gestión comunicativa es fundamental para ayudar a los departamentos administrativos con la finalidad de que conozcan las estrategias de comunicarse adecuadamente y estar motivados en su lugar de trabajo, con un ambiente favorable, para la realización de actividades de las asistentes administrativos y empleados de la florícola, que está situada en Cayambe, con el propósito de impulsar la comunicación que sirve de apoyo para que se les facilite el desempeño, capacidad y rendimiento, así mismo expresar su punto de vista, ser participativos, tomar decisiones, trabajar en equipo, para fortalecer el compañerismo y el clima laboral.

Rodriguez, (2016) Afirma que la comunicación debe ser entendida como un proceso participativo que permitirá trazar una línea de propósitos que determina el cómo se pretende lograr los objetivos. Argumentando según el autor Rodríguez se puede mencionar que el proceso de comunicación debe comprometer a la mayoría de los actores de la misma, con su legitimidad y grado de adhesión, dependerán en gran medida del nivel de participación con que se implemente.

Del mismo modo permitirá que las asistentes administrativas y empleados apliquen la guía práctica de la gestión comunicativa, para que se desenvuelvan mejor en su ámbito laboral, permitiéndoles alcanzar mayor eficacia en su trabajo desempeñándose de la mejor forma en las funciones designadas.

#### **4.4 Objetivo general**

Elaborar una guía práctica de la gestión comunicativa, que genere una influencia positiva en el desarrollo laboral de la microempresa Franalistina Flower.

#### **4.5 Objetivo Específicos**

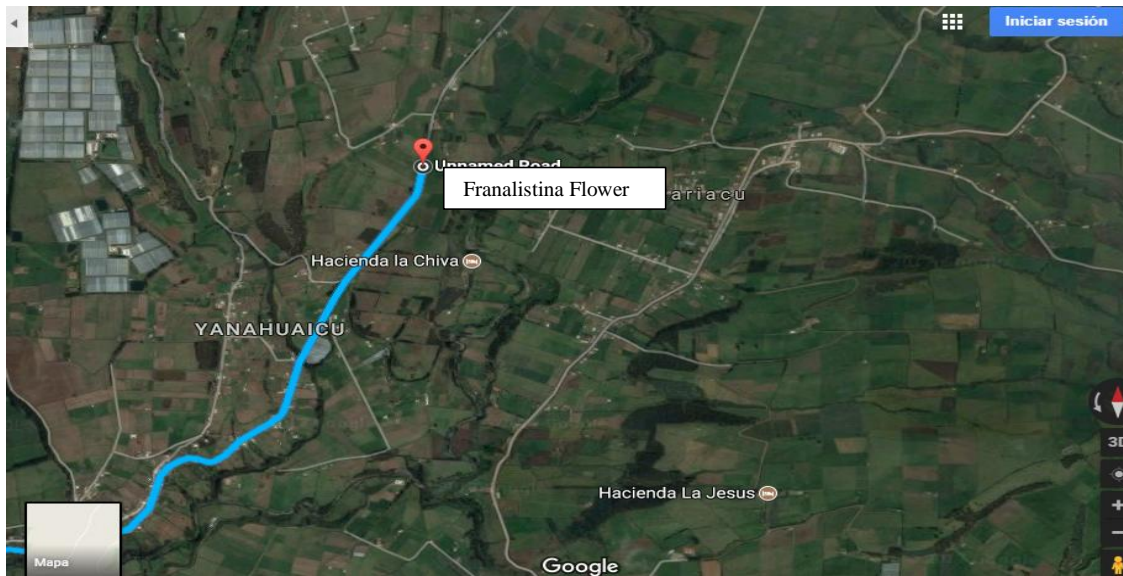
- Promover talleres de manejo de conflictos para las asistentes administrativas y empleados.
- Mejorar la comunicación interna y externa de las asistentes administrativas y empleados para motivarlos laboralmente en el desarrollo de la microempresa Franalistina Flower.
- Socializar la guía práctica de la gestión comunicativa para todos los empleados mediante talleres que les motive a seguir cultivando la comunicación y por ende su desarrollo.

#### **4.6 Ubicación**

Esta guía práctica de la gestión comunicativa se desarrolló en las oficinas de los directivos de la microempresa Franalistina Flower Que contó con la participación de las autoridades, asistentes administrativos y empleados de los departamentos respectivos.

La microempresa está Situada entre las calles sucre y bolívar en la comunidad de Santa Ana de la parroquia de Ayora del cantón Cayambe.

Gráfico N° 12 : Mapa de la Microempresa Franalistina Flower



Fuente:<https://www.google.es/maps/dir/Cayambe,+Ecuador/0.0902454,-78.1115264/@0.0847941,-78.1146924,2872m/data=!3m1!1e3!4m9!4m8!1m5!1m1!1s0x8e2a09029f3188a7:0x752d774d78e14c12!2m2!1d-78.1507423!2d0.0319573!1m0!3e0>

#### 4.7 Desarrollo de la propuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Guía Práctica de la gestión comunicativa, con el propósito de mejorar el clima laboral, para los asistentes administrativos y empleados de la microempresa Franalistina Flower del Cantón Cayambe.

**AUTOR: LIZETH QUIMBIAMBA**

**2017**



## **CONTENIDO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **UNIDAD 1**

Misión

Visión

Análisis FODA

#### **UNIDAD 2**

La comunicación

La comunicación interna y externa

Desarrollo de la comunicación interna y externa

Tipos de comunicación

Formas de comunicarse

¿Qué es un plan estratégico?

Ejemplo de un plan Estratégico

#### **UNIDAD 3**

Motivación personal

Como sobrellevar las exigencias diarias de forma positiva

Manejo de conflictos internos

Pasos de como Liderar

#### **UNIDAD 4**

Talleres de Socialización

Taller N° 1 Tema: Importancia de la comunicación

Taller N° 2 Tema: La comunicación en el ámbito empresarial

Taller N° 3 Tema: La gestión

Taller N° 4 Tema: Función de puestos de trabajo

Taller N° 5 Tema: Trabajo en equipo

Taller N° 6 Tema: Control de actitudes

Taller N° 7 Tema: Participación activa

Taller N° 8 Tema: Utilización de medios de comunicación

Taller N° 9 Tema: Clima laboral

Taller N°10 Tema: Estrategias competentes

#### **UNIDAD 5**

Organigrama de Funciones.

## INTRODUCCIÒN

La guía práctica de la gestión comunicativa se encamina a la equidad, el fortalecimiento empresarial, la consolidación y la generación de procesos de participación laboral y motivación personal.

Se lleva a cabo esta investigación con el tema: **“FACTORES QUE INCIDEN EN UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO LABORAL DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER DEL CANTÓN CAYAMBE”** el cual busca identificar los factores que inciden en la comunicación mediante la generación de estrategias que permitan a la microempresa promover información útil para mejorar la calidad de trabajo y crear un buen clima laboral. Esta guía práctica de la gestión comunicativa, se fundamenta en la importancia de custodiar la información y la comunicación resulte de una planificación estratégica coherente con los objetivos comunicacionales planteados, aportando herramientas para que dicha planificación se vea reflejada en la información oportuna.

Pues esta guía servirá en la importancia del rol laboral, que tienen para el desarrollo de las actividades. Para poder cambiar las percepciones laborales y mejorar la actitud de todos los colaboradores mediante capacitaciones de talleres que ayudarán a la integración de equipos de trabajo y para alcanzar los objetivos de la microempresa y, sobre todo, por constituirnos en actores de comunicación, con derecho a producir una participación activa y difundirla en nuestra área de trabajo.



# UNIDAD 1

Datos Informativos de la microempresa FRANALISTINA FLOWER




## FRANALISTINA FLOWER

Gráfico N° 13: Datos Informativos de la microempresa Franalistingina

**ecuador pymes** ¿Qué empresa buscas? **BUSCAR**

### FRANALISTINA FLOWER



<b>Razon Social</b>	PORTILLA MARTHA ALICIA
<b>Nombre Comercial</b>	FRANALIS FLOWERS
<b>Localidad</b>	PICHINCHA - CAYAMBE - CAYAMBE
<b>Clase</b>	OTROS
<b>Fecha Inicio</b>	20/11/2007
<b>Actividades</b>	
<b>Fecha Actualización</b>	09/05/2012
<b>Fecha Suspensión Definitiva</b>	23/07/2014
<b>Tipo</b>	PERSONAS NATURALES
<b>Número de CIU</b>	No Disponible G462015
<b>Actividad / Giro</b>	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE FLORES

#### RESUMEN

PORTILLA MARTHA ALICIA

"PERSONAS NATURALES"; inició sus actividades comerciales el 20/11/2007.

Si deseas conocer más sobre este negocio, puedes llamar y solicitar información de sus productos y servicios. No olvides preguntar por sus ofertas, descuentos y especiales del momento.

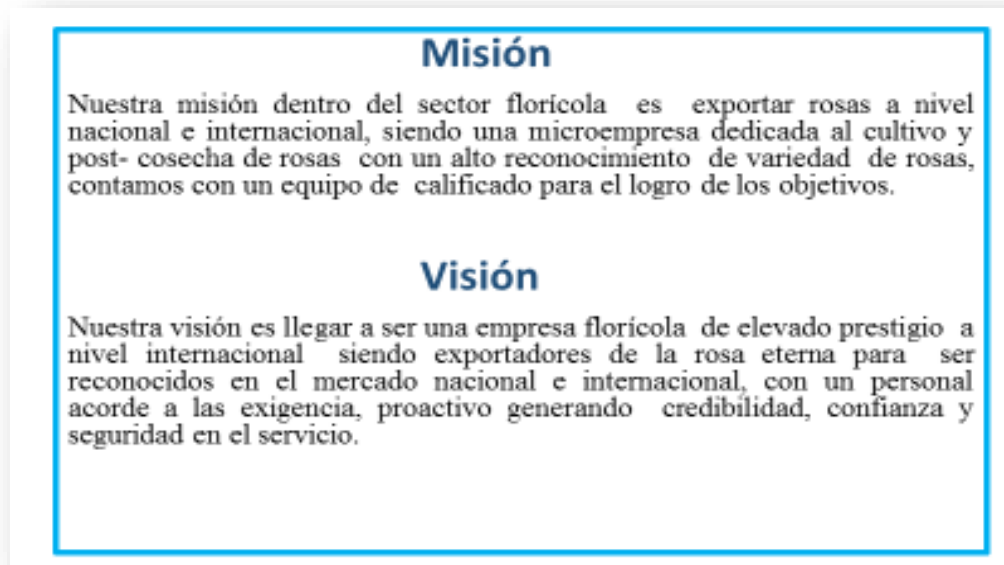
Compartir en Redes Sociales. Comparte en tus redes sociales con amigos. Utiliza Facebook, Twitter o Google+ para advertirlos.

**f** SHARE **t** SHARE **g+** SHARE

Fuente: <https://ecuatorpymes.com/ficha/franalistingina-flower>

A continuación, Misión y Visión de la microempresa FRANALISTINA FLOWER

Gráfico N° 14: Misión y visión



Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### Valores de la Microempresa

**Compromiso:** Empleados comprometidos laboralmente con la microempresa a la hora de desempeñar las tareas de forma responsable, profesional y positiva.

**Responsabilidad:** Con un equipo humano autónomo. plenamente identificado con los objetivos de la microempresa.

**Trabajo en equipo: Empleados** competentes con una ayuda mutua, aceptación del liderazgo, planificación y organización en el equipo, derecho al error.

**Respeto:** Empleados con derecho a participar, opinando y actuando, aportando su granito de arena a la mejora de la organización. Fomentando el respeto mutuo.

**Eficiencia:** Personal con producción del tiempo y de los recursos existentes, garantizando la consecución de los objetivos en tiempo óptimo, así como en la calidad.

El análisis FODA, puesto que es una herramienta muy importante para conocer el estudio de la situación de la microempresa FRANALISTINA FLOWER, analizando sus características internas y externas en una matriz cuadrada.

Gráfico N° 15: Análisis FODA



Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

Con la matriz de Foda, se puede desarrollar conocimientos, y comprender las fortalezas que vienen a ser: Un empleo seguro, pagos oportunos, facilidad de permisos para desarrollar actividades como estudios, buscando el bienestar de la empresa - empleado, también cuenta con oportunidades como son las capacitaciones, talleres de convivencia, actividades recreativas que fomentaran a los empleados a tener un buen ambiente laboral, oportunidad de aprendizaje en diferentes áreas.

Como toda microempresa cuenta con debilidades en donde los empleados y asistentes administrativas no tienen un buen manejo comunicacional para resolver problemas a tiempo. No existe el trabajo en equipo, rendimiento laboral bajo, falta de compromiso. Por ende, la importancia del análisis Foda.

## UNIDAD 2

**LA COMUNICACIÓN.** - Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información. Todo ser humano, tiene la capacidad de comunicarse con los demás.

Gráfico N° 16: La comunicación



Fuente: Fotografía de Los empleados de la microempresa Franalística, en el evento de la socialización de la comunicación interna y externa

**Un mensaje correcto conduce a una información clara y precisa para el receptor.**

### **Importancia**

- ☆ Porque se transmite opiniones, emociones, actitudes e ideas de cada persona.
- ☆ Porque es un mecanismo de intercambio de mensajes entre personas y el compartimiento de experiencias vividas.
- ☆ Espacio de conexión que ayuda a estar informado de cualquier eventualidad.

## Pasos para comunicarse

- ✓ **Expresar.** Sé claro y concreto y busca que tus palabras sirvan para unir, no para dividir; para conciliar; no para enfrentar; para iluminar, no para confundir.
- ✓ **Callar.** El silencio interior y exterior te permite meditar, evaluar y poder valorar lo que te dicen.
- ✓ **Respetar.** Aceptar las discrepancias y fortalecer las coincidencias, de no manipular al otro, de aceptarlo con una sincera tolerancia.
- ✓ **Comprender.** El arte de comunicarse consiste en ponerse en el lugar del otro para poder entender sus motivos ser empáticos.
- ✓ **Dialogar.** Averiguar arreglos de ganar-ganar con un mutuo beneficio. Evitar todo tipo de maltrato, los gritos, los juicios y los prejuicios.
- ✓ **Reír.** El buen humor es uno de los mejores compañeros para lograr acuerdos, evitar rencillas y poner gotas de miel en el acíbar de la vida.
- ✓ **Ceder.** Comunicarse bien es un acto de humildad y de ser flexible.

Este paso de comunicarse mejor ayudará a que los empleados puedan actuar de la mejor forma ante cualquier discusión o un mensaje mal interpretado, y pueda llegar a comprender al otro compañero de trabajo comunicarse de forma clara sin prejuicios ni malos entendidos y puedan trabajar en un ambiente laboral estable.

## La comunicación interna

Gráfico N°17 : Comunicación interna



Fuente: Fotografía de las asistentes administrativas y empleados siendo participes de las actividades programadas por la microempresa.

La comunicación interna dentro de los departamentos de trabajo se da mediante las actividades que se realizan los empleados donde se genera información válida tanto para ellos, como para los clientes internos. La comunicación interna está determinada por la interrelación de los empleados, que se desarrolla entre las diversas áreas de trabajo mediante un clima organizacional que es aquel comportamiento y actitudes de los empleados generando un entorno laboral motivacional favorable para el desarrollo empresarial.

La comunicación interna en cuanto a documentos es privada y reservada en cada departamento. Para que no exista fuga de información.

## La comunicación externa

Gráfico N° 18: Comunicación Externa



Fuente: Fotografía de las asistentes administrativas en el evento de la socialización de la comunicación interna y externa.

La comunicación externa de la microempresa son las actividades generadoras de mensajes dirigidos a organizar, proteger y optimizar la relación con los diversos públicos, así proyectando una imagen corporativa eficaz.

El trato con los clientes del exterior es manejado por el departamento de ventas, dando información oportuna y precisa sobre los productos en este caso rosas de calidad.

El personal está altamente capacitado para el trato con servicio al cliente para mantener una relación armoniosa CLIENTE- VENDEDOR. De igual forma sucede con el departamento de compras su trato con proveedores se maneja de forma oportuna de acuerdo a los requerimientos de químicos y material para la empresa manteniendo la imagen corporativa. Todos los departamentos deben mantener una imagen bien de la microempresa, con proveedores clientes, choferes, agencias de carga, etc. Todo personal vinculado con la empresa.

### **Desarrollo de la comunicación interna y externa**

Gráfico N° 19 : Comunicación interna y externa



Fuente: Fotografía de las asistentes administrativas en el evento de la socialización de la comunicación interna y externa

Dentro de la microempresa el personal debe estar dispuesto a manejar la tecnología que es un mecanismo esencial para comunicarse a tiempo real, una comunicación nunca debe ser sólo unidireccional, sino directa con un mensaje correcto con una interacción sociable. Siendo el mensaje claro y preciso. La utilización de códigos entre el personal es para salvaguardar

información. Los sistemas informáticos son revisados, para no obtener virus que roben información de la comercialización de rosas y transferencias bancarias.

## **TIPOS DE COMUNICACIÓN:**

### **A. COMUNICACIÓN DESCENDENTE**

Empieza desde las autoridades de la microempresa y desciende a los niveles de la pirámide jerárquica. Su finalidad es informar instrucciones, objetivos o normas de la microempresa.

Ejemplos

- ✓ **Manual del empleado**
- ✓ **Entrevista**
- ✓ **Cartelera**
- ✓ **Circulares y correos electrónicos grupales**

Sin embargo, este tipo de comunicación es rigurosa tiende a quedar obsoleta ante los nuevos medios de comunicación y la interacción del personal.

### **B. COMUNICACIÓN ASCENDENTE**

Son los mensajes que empiezan desde los empleados hasta las autoridades, surgen desde la microempresa. Permite a los empleados proyectar ideas y sugerencias, opiniones generando una retroalimentación del mensaje dado.

Ejemplos

- ✓ **Buzón de sugerencias**
- ✓ **Entrevista**
- ✓ **Intranet**
- ✓ **Correo electrónico**



- ✓ **Reuniones periódicas**

### **C. COMUNICACIÓN HORIZONTAL O DIRECTA**

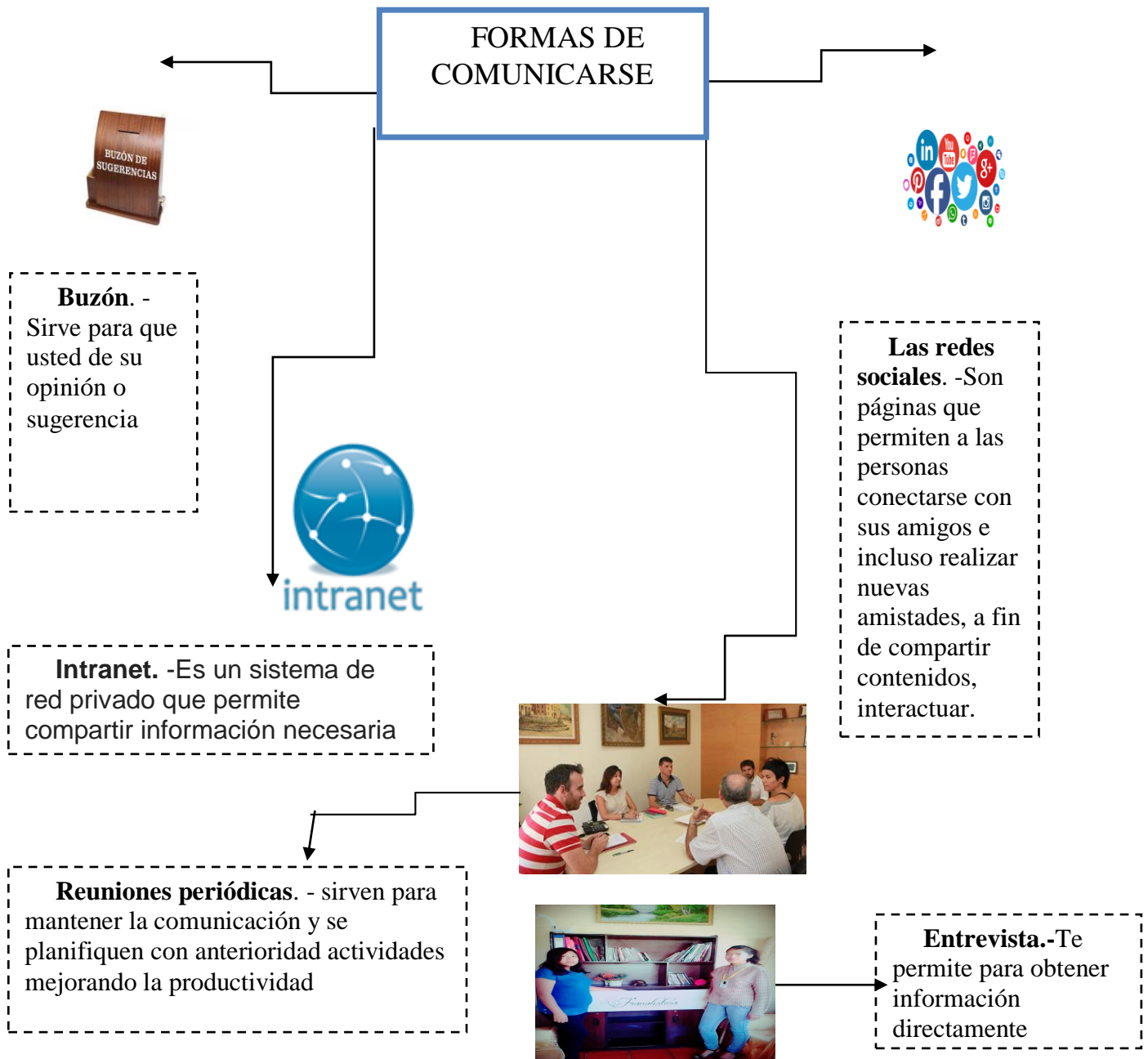
Es aquella que permite al individuo participar activamente con su grupo o equipo de trabajo en las diversas áreas de trabajo de la microempresa que se encuentran a un nivel organizacional, esta comunicación suele ser informal, a través relaciones de amistad y compañerismo. Cuando se fomenta desde la microempresa, se promueve el trabajo en equipo, la colaboración y el compañerismo.

Ejemplos

- ✓ **Reuniones de los equipos de trabajo**
- ✓ **Correo electrónico**
- ✓ **Redes sociales**

En la actualidad, existen muchos mecanismos electrónicos que ayudan y promueven una comunicación directa, mediante el ahorro de costo y tiempo. Permitiendo conectarse y socializarse mediante línea web.

## MANERAS DE COMUNICARSE EN UN ÁREA DE TRABAJO



Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

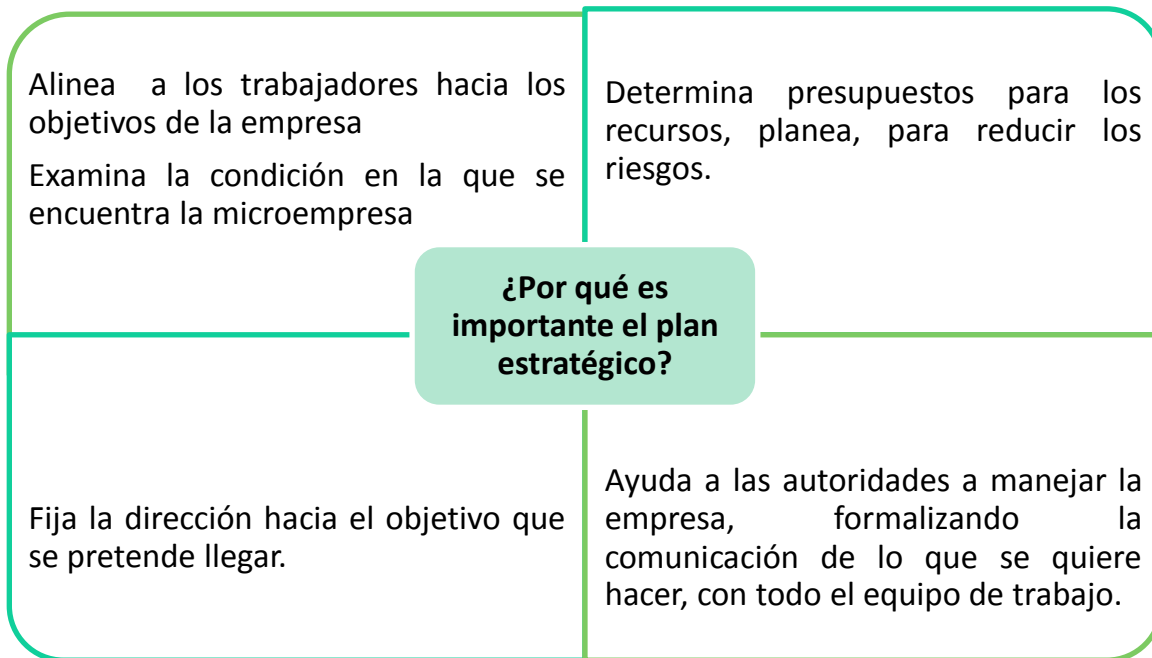
## ¿QUÉ ES UN PLAN ESTRATÉGICO?

Es un documento o informe que ayudará a la microempresa, a crear estrategias para mejorar el desarrollo laboral. El líder de la empresa planteará problemas a resolver de cada departamento, en un tiempo determinado, con reuniones conjuntas donde todos se han participes con ideas, propuestas, que favorezcan a la solución de problemas.

## ¿Por qué es importante el plan estratégico?

Ayuda a solucionar problemas en la empresa, determinando tiempos de solución, y participación continua de todos para alcanzar metas.

Gráfico N° 20: Importancia del plan Estratégico



Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

## Ejemplo de Plan Estratégico.

**Tema:** Bajas las ventas- Problemas de devolución de cajas

### Objetivo:

- ✓ Crear estrategias para mejorar las ventas y verificar problemas de calidad.

### **Objetivos Estratégicos:**

- ✓ Buscar nuevos mercados, lista de clientes
- ✓ Reunir a los empleados de calidad para tratar sobre los problemas
- ✓ Revisión de ventas mensuales

### **Problemática Encontrada:**

Se realiza la verificación de clientes, de igual modo encontramos que ciertos mercados han disminuido las ventas por temporada baja. Los mercados que actualmente se manejan con más frecuencia son Estados Unidos, Rusia, Canadá.

Comercializadoras y clientes, buscan producto de calidad a bajo costo, lo que no representa ni el costo de producción, actualmente nos encontramos promocionando el producto para España, Letonia, y aperturando cartera de clientes nuevos.

Justamente en esta temporada ocasionalmente nos han reportado devoluciones de cajas, por maltrato del botón. El ingeniero de Post cosecha y cultivo evalúan cambios de empaque posiblemente se esté dando maltrato en la agencia de carga, por lo que el seguimiento en la empresa continua, Durante la reunión que existió con el personal, los compañeros de empaque mencionan que las cajas son pequeñas para un empaque de 14 a 16 bonches de flores, por lo que el departamento de venta evalúa según a la variedad cambiar el empaque y mencionar a los clientes que ciertas variedades se disminuirán el empaque, porque el tamaño de botón es grande al estar con más bonches estos se maltratan unos a otros. El personal de procesos menciona existir retrasos de recorte por parte del personal de cultivo, de igual forma se llegó a un acuerdo que la flor del día no será enviada por seguridad de calidad de flor.

### **Soluciones**

Dentro de la semana, los jefes al mando de los departamentos evalúan cambios de acuerdo a lo mencionado en la reunión.

Se acordó que cada devolución será abierta y se generará un informe de daños encontrados. En cuanto a ventas, se diseña nueva estrategia de ventas promocionando colores con los clientes, manejando la apertura de clientes, revisando su carta de presentación y su trayectoria en el mercado florícola.

Se tomará medidas y soluciones prontas, para actuar de inmediato con campo y establecer meses de temporada alta y baja. El trabajo en equipo será de gran ayuda para un beneficio conjunto entre

los departamentos, manteniendo una comunicación precisa e informativa, donde prima la retroalimentación de la información.

**Atentamente,**

.....

**Departamento Administrativo**

### **UNIDAD 3**

**La motivación.** -Es sentirse bien en el lugar de trabajo, con disposición a hacer lo mejor cada día para que ser productivos y estar satisfechos del trabajo realizado. La automotivación es esencialmente ponerle entusiasmo a nuestra vida. La función de la automotivación es la de hacer la vida más llevadera, haciendo énfasis en lo bueno y no prestarle demasiada atención a lo malo. El empleado que logra automotivarse es la que piensa en las nuevas experiencias que le presentará el nuevo día, piensa siempre en su vida que puede mejorar, piensa en cómo puede ser mejor y que puede cambiar para lograrlo.

#### **¿Cómo puedo aumentar mi Automotivación?**

##### **✓ El estado de ánimo**

El estado de ánimo de las personas es contagioso. A este fenómeno contagioso del estado de ánimo por tal razón debes rodearte de gente motivada, gente que está orientada hacia el éxito y no se conforma con menos. Un empleado motivado piensa en sus resultados y sabe que su esfuerzo y perseverancia le depara muchos beneficios.

##### **✓ Tu punto de vista ante lo negativo**

Los empleados y jefes enfadados siempre miran todo negativo, en cambio, los empleados positivos y motivados mira todo positivo ante la dificultad que este atravesando. La persona automotivada extrae enseñanzas y todo lo mejor de las circunstancias negativas con lo que obtiene sabiduría e inteligencia. El que se desmotiva tira todo por la borda, abandona la carrera, pero el que está

motivado siempre sigue hacia delante, busca conquistar el triunfo, convierte la adversidad en algo beneficioso y sale adelante ante las circunstancias.

✓ **Lo que empieza bien, bien acaba**

Haz tu trabajo de la mejor forma. Así que levante con positivismo haz las cosas que debes realizarlas con dedicación y esfuerzo. Así que intente que esas primeras horas transcurran en lo posible sin mayores complicaciones.

✓ **Por las mañanas escucha cosas positivas**

No tengas el hábito de escuchar noticias o leer el periódico ya que esto influye en tu automotivación. La verdad es que la mayoría de las noticias que nos presentan los medios se enfocan en lo negativo por lo que nos llena de información negativa es por tal razón que debes tener tu misma tu propio criterio y apagar el televisor para que te puedas concentrar positivamente.

✓ **Positivo en tu diálogo interior**

Todos los seres humanos pasamos muchas horas del día conversando con nosotros mismos. Tú tienes el poder para decidir qué diálogo interior vas a sostener contigo mismo. Practica el yoga para que tu interior este tranquilo con tu espíritu y alma. Y saca lo positivo de la situación.

✓ **Acércate a personas positivas**

Si quieres aprender a ser positivo, júntate con empleados y compañeros positivos. El ser positivo es contagioso y si hablas con personas que ya se enfocan en las posibilidades, no en las limitaciones, generalmente comenzarás a ser como ellos y llegarás hacia el camino que deseas lograr.

✓ **Tómate los fracasos como simples experiencias**

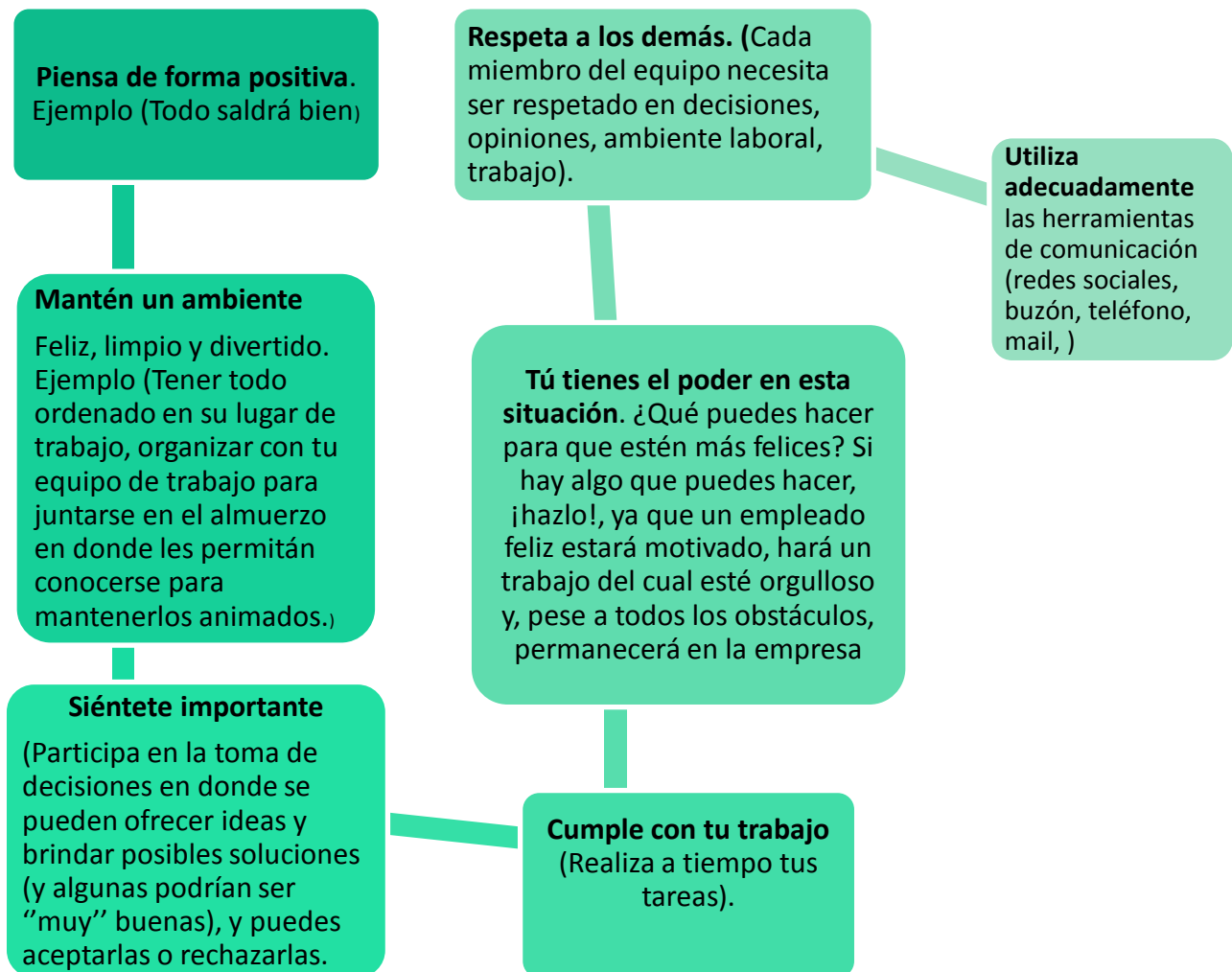
Los fracasos ayudan a que el empleado se dé cuenta de su error y que para la próxima vez pueda hacer mejor el trabajo, por tal razón si lloramos ante cualquier discusión o ante una injusticia aprendamos a aceptar sin ningún rencor, toman los fracasos como simples experiencias de las cuales aprenden y puedan llegar ser una mejor persona.

## ✓ Perseverante en tu aprendizaje

El ser positivos y el estar automotivados se puede aprender. Para que sepas hasta donde puedes llegar con un positivismo dentro de tu mente y puedas llegar a concluir con tus objetivos propuestos.

### Pasos para motivarte tú mismo

Gráfico N° 21 :Automotivación



Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

## COMO SOBRELLEVAR LAS EXIGENCIAS DIARIAS DE FORMA POSITIVA

Gráfico N° 22: Positivismo



Fuente: Fotografía de los empleados de la microempresa Franalistina Flower en el evento organizado sobre la capacitación del taller sobre el clima laboral por la microempresa Franalistina Flower

- **Ten Expectativas.** Piensa en cuáles son aquellas cosas que quieres hacer, y si efectivamente puedes realizarlas.
- **Evita una agenda demasiado ocupada.** Muchas veces, tendemos a sobrecargar nuestro día con actividades que queremos hacer, pero al final del día terminamos no disfrutando ninguna, o lo que es peor, no las realizamos correctamente.
- **Se proactivo.** Tienes que mantener una actitud proactiva frente a las situaciones que se plantean, no te paralices. Tomate un tiempo para pensar y actuar de la mejor manera posible. Concéntrate únicamente en aquellas tareas que son de tu competencia, lo que no depende de ti, no tiene que afectarte.
- **Los cambios llevan su tiempo.** Nada va a cambiar de un día para otro, tómatelo con tranquilidad y evita la ansiedad, que no conduce a ningún lugar.
- **Toma las decisiones a tiempo.** Muchas veces sucede que dejamos que la situación llegue a un punto de quiebre. Debes tratar de enfrentar las situaciones en el momento que se presenten.
- **Disfruta las actividades que realizas.** Es importante poder diferenciar entre las exigencias y el deseo. Cuando realizas actividades que te gustan, disfrútalas, que las exigencias diarias no te quiten ese placer.



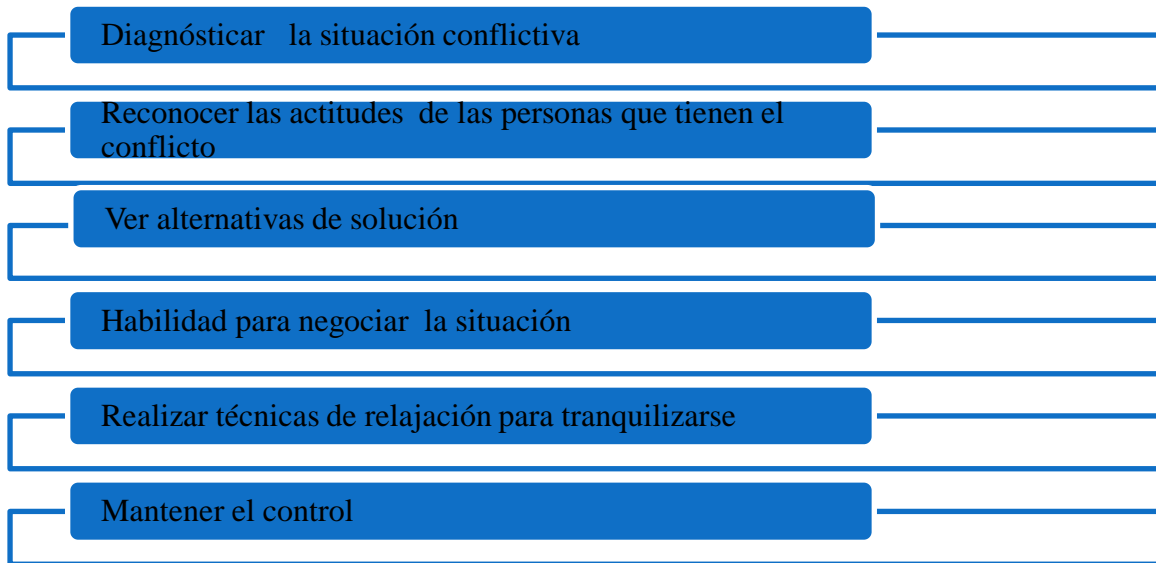
- **Habla de tu situación.** Compartir los asuntos de tu vida hace que las personas que te quieren te apoyen y ayuden. Muchas veces, ellos no son consiente de cómo te sientes y de lo que estás viviendo. Aprender a compartir estas situaciones con tus seres queridos será un gran alivio.

### ¿Qué es el manejo de conflictos?

Es una estrategia de actividades que provienen de situaciones de confrontación para que se logre una absoluta colaboración y confianza en la convivencia laboral.

### TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS

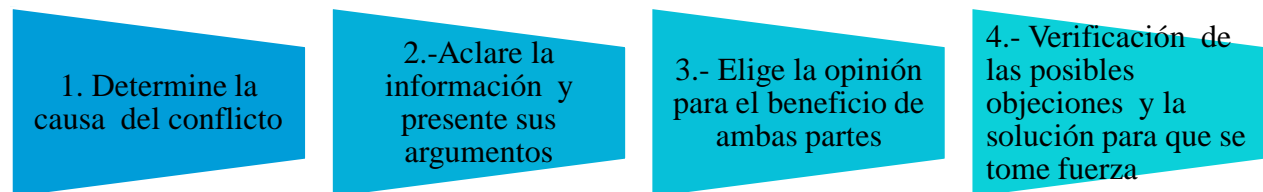
Gráfico N° 23: Técnicas del manejo de conflictos



Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### Estrategias para el manejo de conflictos

Gráfico N °24: Estrategias para el manejo de conflictos

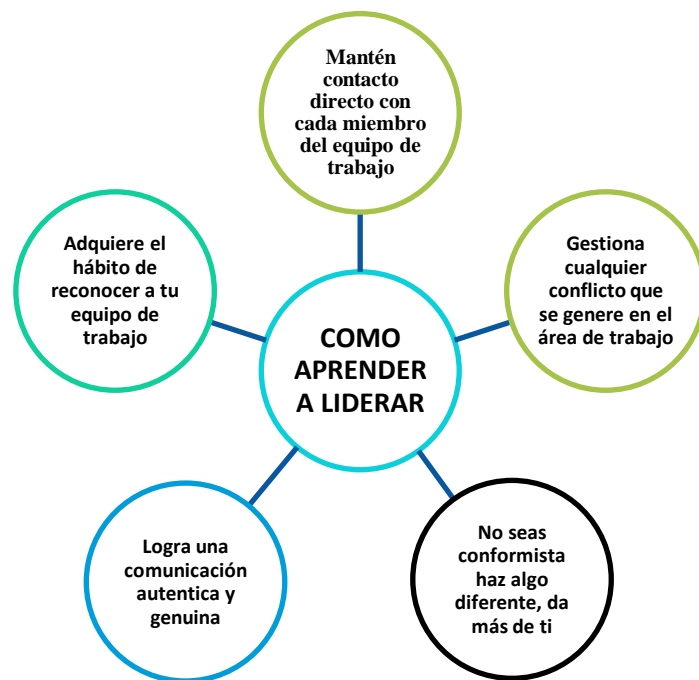


Elaborado por: Lizeth Quimbiamba.

## COMO APRENDER A LIDERAR

Es el arte de cultivar nuevos líderes. El líder no predica, ejerce desde su espacio personal mediante una comunicación asertiva y la escucha, Liderar no es empujar, el líder es aquel que vela por los demás quien guían a su equipo hacia el logro de objetivos mediante una comunicación directa, motivacional que ayude a los demás empleados lograr sentirse bien en su lugar de trabajo construyendo personas autónomas y seguras de sí mismas, capaces de asumir retos y sus consecuencias. Personas con actitudes positivas, responsables de sí misma y de su equipo de trabajo.

**Gráfico N° 25: Ser líder**



Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

### Características de un líder.

La comunicación es en dos sentidos. Debe expresar claramente sus ideas y sus instrucciones, y lograr que su gente las escuche y las entienda. Tener la capacidad de establecer objetivos. Para dirigir un grupo, hay que saber a dónde llevarlo

- ✓ Tener capacidad de planeación y organización. Una vez establecida la meta, es necesario hacer un plan para llegar a ella. Un líder conoce sus fortalezas y las aprovecha al máximo. Por supuesto también sabe cuáles son sus debilidades y busca enmendarlas.
  
- ✓ Un empleado líder crece y hace crecer a su equipo. Para crecer, no se aferra a su puesto y actividades cotidianas. Siempre ve hacia arriba. Para crecer, enseña a su gente, delega funciones y crea oportunidades para todos.
  
- ✓ Tener un buen carisma para atraer y caer bien, llamar la atención y ser agradable a la mirada de los demás. Además, es innovador siempre buscará nuevas y mejores opciones lo que le hace más competitivo. Un líder es responsable de los demás de su equipo. El líder siempre debe estar informado de la situación

## UNIDAD 4

# TALLERES DE SOCIALIZACIÓN SOBRE EL CLIMA LABORAL.

Gráfico N° 26: Clima Laboral



Fuente: Fotografía de los empleados de la microempresa Franalistinga Flower

Tabla N° 14: Importancia de la comunicación

### IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

**Tiempo de duración:** 1 día

**Número de horas:** 30 minutos

**Lugar:** Sala de directivos de la microempresa FRANALISTINA FLOWER

**Participación:** Asistentes administrativas y empleados

**Objetivo general de la unidad:** Desarrollar capacidades que le permitan aplicar el uso de las técnicas de comunicación, mediante ejercicios prácticos permita llevarse en equipo.

#### TALLER N° 1

OBJETTIVOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
<p><i>Incrementar la capacidad interrelacionarse positivamente con otras participantes estableciendo vínculos de amistad que faciliten la adquisición de seguridad y confianza</i></p>	<p>Liderazgo Alta gerencia Solución de conflictos Manejo de ira Valores éticos Relaciones humanas y públicas</p>	<p><b>EXPERIENCIA</b> Ejemplos de narraciones de la vida real <b>REFLEXIÓN</b> ¿Hacia dónde voy a llegar con una actitud negativa? ¿Cuáles son mis ventajas y desventajas? <b>APLICACIÓN</b> Preguntarnos grupalmente todas y todos los participantes, si les gusto la actividad.</p>	<p>Interés por conocer la negociación y manejo de conflictos dentro y fuera de la empresa Actitud positiva</p>	<p>Saludo de bienvenida Dinámicas Indicaciones Generales y normas del taller. Presentación de las participantes.</p>

Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

Tabla N° 15: La comunicación en el ámbito empresarial

## LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL

**Tiempo de duración:** 1 día

**Número de horas:** 30 minutos.

**Lugar:** Sala de directivos de la microempresa FRANALISTINA FLOWER

**Participación:** Asistentes administrativas y empleados

**Objetivo general de la unidad:** Potenciar el desarrollo de la comunicación en los departamentos de área que permitan ampliar la comprensión del ámbito empresarial.

### TALLER N° 2

OBJETIVOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
<i>Brindar información seleccionada y adecuada de acuerdo al ámbito empresarial en el que desenvuelva</i>	<p><b>DEFINICIÓN</b></p> <p>Comunicación estratégica</p> <p>Barreras de la comunicación</p> <p>Calidad de información.</p> <p><b>CLASIFICACIÓN DE LOS ÁMBITOS EMPRESARIALES</b></p> <p>De Operación</p> <p>De personal</p>	<p><b>EXPERIENCIA</b></p> <p>Hacerles observar un video sobre el “Impacto de la comunicación corporativa”</p> <p><b>REFLEXIÓN</b></p> <p>Preguntarles a los participantes sobre el video y que opina sobre ello.</p> <p><b>CONCEPTUALIZACIÓN</b></p> <p>Entregarles una lámina en blanco para que grafiquen un ejemplo de barreras de la comunicación.</p> <p><b>APLICACIÓN</b></p> <p>Lograr que el participante distinga correctamente los ambientes empresariales</p>	<p>Actitud positiva y colaboración de las participantes en las actividades desarrolladas.</p> <p>Interés por la información dada.</p> <p>Disposición para identificar los ejemplos y ejercicios.</p>	<p>Plasmar las ideas en los cuadernos.</p> <p>Ejemplificación de la clasificación utilizada</p>

Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

Tabla N°16 :La Gestión

**LA GESTIÓN**

**Tiempo de duración:** 1 día

**Número de horas:** 30 minutos

**Lugar:** Sala de directivos de la microempresa FRANALISTINA FLOWER

**Participación:** Asistentes administrativas y empleados.

**Objetivo general de la unidad:** Lograr que las asistentes administrativas y empleados adquieran en su totalidad seguridad y pueda interrelacionarle ante cualquier dificultad presentada.

**TALLER N° 3**

OBJETIVOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
<i>Descubrir diferentes soluciones para concretar un proyecto y aumentar los resultados óptimos de la microempresa</i>	<p><b>Dirección</b></p> <p><b>Planificación</b></p> <p><b>Organización</b></p> <p><b>Control</b></p> <p><b>TIPOS DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Empresarial</b></p> <p><b>corporativa</b></p> <p><b>Financiera</b></p> <p><b>Comercial</b></p> <p><b>Laboral</b></p>	<p><b>EXPERIENCIA</b></p> <p>Formar grupos de trabajo para dramatizar una gestión empresarial sobre cualquier caso.</p> <p><b>REFLEXIÓN</b></p> <p>Preguntarles acerca de los resultados de la gestión sus beneficios y como aplicarlos en las áreas de trabajo</p> <p><b>APLICACIÓN</b></p> <p>Mediante la observación se lograra ver las resoluciones de técnicas de comunicación</p>	<p>Actitud positiva y colaboración de las participantes en las actividades desarrolladas.</p> <p>Motivación personal y empresarial.</p>	<p>Proyección del tema y suscitar interés de las participantes.</p> <p>Logro de actividades mediante la participación voluntaria</p>

Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

Tabla N° 17: Función de Puestos

**FUNCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO**

**Tiempo de duración:** 1 día

**Número de horas:** 30 minutos

**Lugar:** Sala de directivos de la microempresa FRANALISTINA FLOWER

**Participación:** Asistentes administrativas y empleados.

**Objetivo general de la unidad:** Explorar los puestos y lugares de trabajo mediante sus funciones correspondientes a cada departamento de trabajo y su correcta aplicación de trabajo.

**TALLER N° 4**

OBJETTIVOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
<i>Determinar la función que desempeña cada participante en su lugar de trabajo.</i>	<p><b>Cargo</b></p> <p><b>Desempeño</b></p> <p><b>Área</b></p> <p><b>Campo</b></p> <p><b>Ámbito</b></p> <p><b>DESENVOLVIMIENTO DE DEPARTAMENTO</b></p> <p><b>Tareas a realizar</b></p> <p><b>Documentación que presentar</b></p> <p><b>Uso adecuado del manual de funciones</b></p> <p><b>Aplicación de plan estratégico.</b></p>	<p><b>EXPERIENCIA</b></p> <p>Hacerles observar un video sobre “<b>Función de cargos y trabajo</b>”</p> <p>Enseñarles a los participantes la utilización correcta del manual y reglamentos de la microempresa</p> <p><b>REFLEXIÓN</b></p> <p>Preguntarles acerca la acumulación de trabajo y el trabajo bajo presión.</p> <p><b>APLICACIÓN</b></p> <p>Individualmente preguntarles su importancia, sobre la utilización correcta del manual.</p>	<p>Predisposición para trabajar activamente y colaboración de las participantes en las actividades desarrolladas.</p>	<p>Participación voluntaria</p> <p>Interés y descubrimiento de conocimientos nuevos</p>

Elaborado por: Lizeth Quimbiamba



Tabla N° 18: Trabajo en Equipo

**TRABAJO EN EQUIPO**

**Tiempo de duración:** 1 día

**Número de horas:** 30 minutos

**Lugar:** Sala de directivos de la microempresa FRANALISTINA FLOWER

**Participación:** Asistentes administrativas y empleados.

**Objetivo general de la unidad:** Determinar las falencias que afectan al compañerismo y la unión de grupos en sus lugares de trabajo.

**TALLER N° 5**

OBJETTIVOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
<i>Conocer las dificultades de desorganización que atraviesa cada equipo de trabajo</i>	<p><b>Desorganización</b></p> <p><b>Chisme</b></p> <p><b>Desconfianza</b></p> <p><b>Inseguridad</b></p> <p><b>Percepción</b></p> <p><b>UNIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO</b></p> <p>Autoestima elevada</p> <p>Liderazgo</p> <p>Participación de equipo</p> <p>Seguridad en sí mismo</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p><b>MATERIALES DE TRABAJO</b></p> <p>Buzón de sugerencias, Correo electrónico, redes sociales, intranet.</p>	<p><b>EXPERIENCIA</b></p> <p>Explicarles mediante un ejemplo de la vida real las causas y efectos que pueden ocasionar a futuro.</p> <p><b>REFLEXIÓN</b></p> <p>Opinión acerca del tema</p> <p><b>APLICACIÓN</b></p> <p>Realizar un debate acerca del tema propuesto anteriormente para que todos los participantes den su punto de vista.</p>	<p>Sentimientos encontrados en cada participante. Optimista ante las actividades realizadas.</p>	<p>Participación voluntaria</p> <p>Unión de grupos</p> <p>Aplicación de la comunicación abierta al grupo.</p>

**Elaborado por:** Lizeth Quimbiamba

Tabla N° 19: Control de Actividades

**CONTROL DE ACTITUDES**

**Tiempo de duración:** 1 día

**Número de horas:** 30 minutos.

**Lugar:** Sala de directivos de la microempresa FRANALISTINA FLOWER

**Participación:** Asistentes administrativas y empleados.

**Objetivo general de la unidad:** Desarrollar el control de actitudes sobre situaciones encontradas con resentimiento laboral y empresarial.

**TALLER N° 6**

OBJETTIVOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
<i>Potenciar habilidades de capacidad que requieran de una eficaz actitud.</i>	<p><b>Actitudes positivas</b></p> <p><b>Actitudes negativas</b></p> <p><b>Potencialidades en el área</b></p> <p><b>Talento humano</b></p> <p><b>RECURSOS</b></p> <p><b>Humano</b></p> <p><b>Financiero</b></p> <p><b>Tecnológico</b></p>	<p><b>EXPERIENCIA</b></p> <p>Socializar con las participantes acerca de las actitudes de casa y de trabajo</p> <p><b>REFLEXIÓN</b></p> <p>Exposición de trabajos en equipos acerca de las actitudes laborales, sociales y empresariales.</p> <p><b>APLICACIÓN</b></p> <p>Evidenciar que logre identificar los recursos y su suma importancia.</p>	<p>Cambio de actitud</p> <p>Participación activa</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Coordinación de exposición.</p>

Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

Tabla N° 20: Participación activa

**PARTICIPACIÓN ACTIVA**

**Tiempo de duración:** 1 día.

**Número de horas:** 30 minutos

**Lugar:** Sala de directivos de la microempresa FRANALISTINA FLOWER.

**Participación:** Asistentes administrativas y empleados.

**Objetivo general de la unidad:** Lograr que las asistentes administrativas y financieras tengan dentro de las organizaciones e instituciones una participación activa sin discriminación de género ni de su rango.

**TALLER N° 7**

OBJETTIVOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
<i>Fomentar la participación activa de las participantes para que sean escuchadas en las toma de decisiones</i>	<p><b>Importancia de la Participación continua</b></p> <p><b>Efectos Positivos</b></p> <p><b>Capacidades de logro</b></p> <p><b>Rentabilidad</b></p> <p><b>Progreso</b></p> <p><b>Toma de decisiones</b></p> <p><b>EFFECTOS NEGATIVOS</b></p> <p>Sin participación</p> <p>No es tomado en cuenta en la empresa, Abandono de trabajo.</p>	<p><b>EXPERIENCIA</b></p> <p>Hacerles observar acerca de un video de una historia de empresa sin participación y sus graves consecuencias</p> <p><b>REFLEXIÓN</b></p> <p>Exposición individual de un ejemplo acerca de la participación activa por sorteo,</p> <p><b>CONCEPTUALIZACIÓN</b></p> <p>Mediante una hoja de cuaderno escriba su comentario y luego socialice con el grupo de trabajo</p>	<p>Nerviosismo</p> <p>por participar</p> <p>Motivación personal.</p>	<p>Trabajo individualmente</p> <p>Participación activa</p>

Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

Tabla N° 21: Utilización de medios de comunicación

**UTILIZACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**Tiempo de duración:** 1 día.

**Número de horas:** 30 minutos.

**Lugar:** Sala de directivos de la microempresa FRANALISTINA FLOWER

**Participación:** Asistentes administrativas y empleados

**Objetivo general de la unidad:** Lograr que todo el personal en general utilice los recursos tecnológicos que la microempresa ofrece para que permita el acceso de información ágil.

**TALLER N° 8**

OBJETTIVOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
<i>Promover la utilización de recursos tecnológicos para el mejoramiento de la comunicación</i>	<p><b>Importancia de la comunicación</b></p> <p><b>Carteles de medios de comunicación</b></p> <p><b>Utilización de los medios de comunicación</b></p> <p><b>Correo electrónico, redes sociales</b></p> <p><b>Buzón de sugerencia</b></p> <p><b>manejo del sistema informativo.</b></p> <p><b>Radio</b></p>	<p><b>EXPERIENCIA</b></p> <p>Cartelera de ejemplos sobre el uso de utilización del recurso tecnológico en la empresa</p> <p><b>REFLEXIÓN</b></p> <p>Exposición individual sobre el manejo de comunicaciones y aplicación de los recursos</p> <p><b>CONCEPTUALIZACIÓN</b></p> <p>Mediante una hoja de cuaderno escriba su función y manejo de todos los sistemas de información</p>	<p>Predisposición para trabajar</p> <p>Positivismo ante el uso y aplicación de medios de comunicación</p>	<p>Trabajo individualmente</p> <p>Participación activa</p>

**Elaborado por:** Lizeth Quimbiamba

Tabla N° 22: Clima Laboral

**CLIMA LABORAL**

**Tiempo de duración:** 1 día

**Número de horas:** 30 minutos.

**Lugar:** Sala de directivos de la microempresa FRANALISTINA FLOWER

**Participación:** Asistentes administrativas y empleados.

**Objetivo general de la unidad:** Alcanzar que todas las asistentes administrativas y financieras trabajen mediante un clima laboral estable que les permitan desenvolverse en su trabajo con profesionalismo.

**TALLER N° 9**

OBJETTIVOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
<i>Originar estrategias de un buen clima laboral dentro de los departamentos para que exista armonía en su trabajo con profesionalismo.</i>	<p><b>Importancia de estrategias de Comunicación interna y externa</b></p> <p><b>Condiciones de trabajo</b></p> <p><b>Incentivos</b></p> <p><b>Pertenencia al grupo</b></p> <p><b>Desarrollo personal y laboral</b></p> <p><b>Identificación y compromiso</b></p>	<p><b>EXPERIENCIA</b></p> <p>Hacerles observar un video sobre “El clima laboral en las organizaciones”</p> <p><b>REFLEXIÓN</b></p> <p>Exposición individual sobre el clima laboral.</p> <p><b>APLICACIÓN</b></p> <p>Generar espacios de participación activa para que den su opinión.</p>	<p>Predisposición para trabajar</p> <p>Positivismo ante el uso y aplicación de medios de comunicación</p>	<p>Trabajo individualmente</p> <p>Participación activa</p>

Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

Tabla N° 23: Estrategias competentes

**ESTRATEGIAS COMPETENTES**

**Tiempo de duración:** 1 día

**Número de horas:** 30 minutos.

**Lugar:** Sala de directivos de la microempresa FRANALISTINA FLOWER

**Participación:** Asistentes administrativas y empleados.

**Objetivo general de la unidad:** Desarrollar competencias competentes ante el mercado y demanda de las demás organizaciones empresariales.

**TALLER N° 10**

OBJETTIVOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
<i>Potencializar las estrategias de competencias dentro de las organizaciones y empresas</i>	<p><b>Importancia de estrategias</b></p> <p><b>Ser únicos en el mercado</b></p> <p><b>Posesionar a la marca</b></p> <p><b>desarrollar capacidades de liderazgo</b></p> <p><b>innovación</b></p> <p><b>mejorar el producto</b></p> <p><b>mejoramiento del servicio</b></p> <p><b>Utilización de medios sociales</b></p> <p><b>Obtener reconocimientos</b></p> <p><b>Identificación y compromiso</b></p>	<p><b>EXPERIENCIA</b></p> <p>Hacerles observar un video sobre “La competencia del mercado y su globalización.”</p> <p><b>REFLEXIÓN</b></p> <p>Exposición grupal sobre liderazgo.</p> <p><b>APLICACIÓN</b></p> <p>Generar espacios de participación activa para que den su opinión.</p>	<p>Predisposición para trabajar</p> <p>Positivismo ante el uso y aplicación de medios de comunicación</p>	<p>Trabajo individualmente</p> <p>Participación activa</p>

**Elaborado por:** Lizeth Quimbiamba.

## UNIDAD 5

### ELABORACIÓN DEL ORGANIGRAMA DE FUNCIONES DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER, PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y EMPLEADOS

Gráfico N° 27: Personal Administrativo y empleados en la socialización del organigrama de funciones



Fuente: Empleados de la microempresa franalístina flower

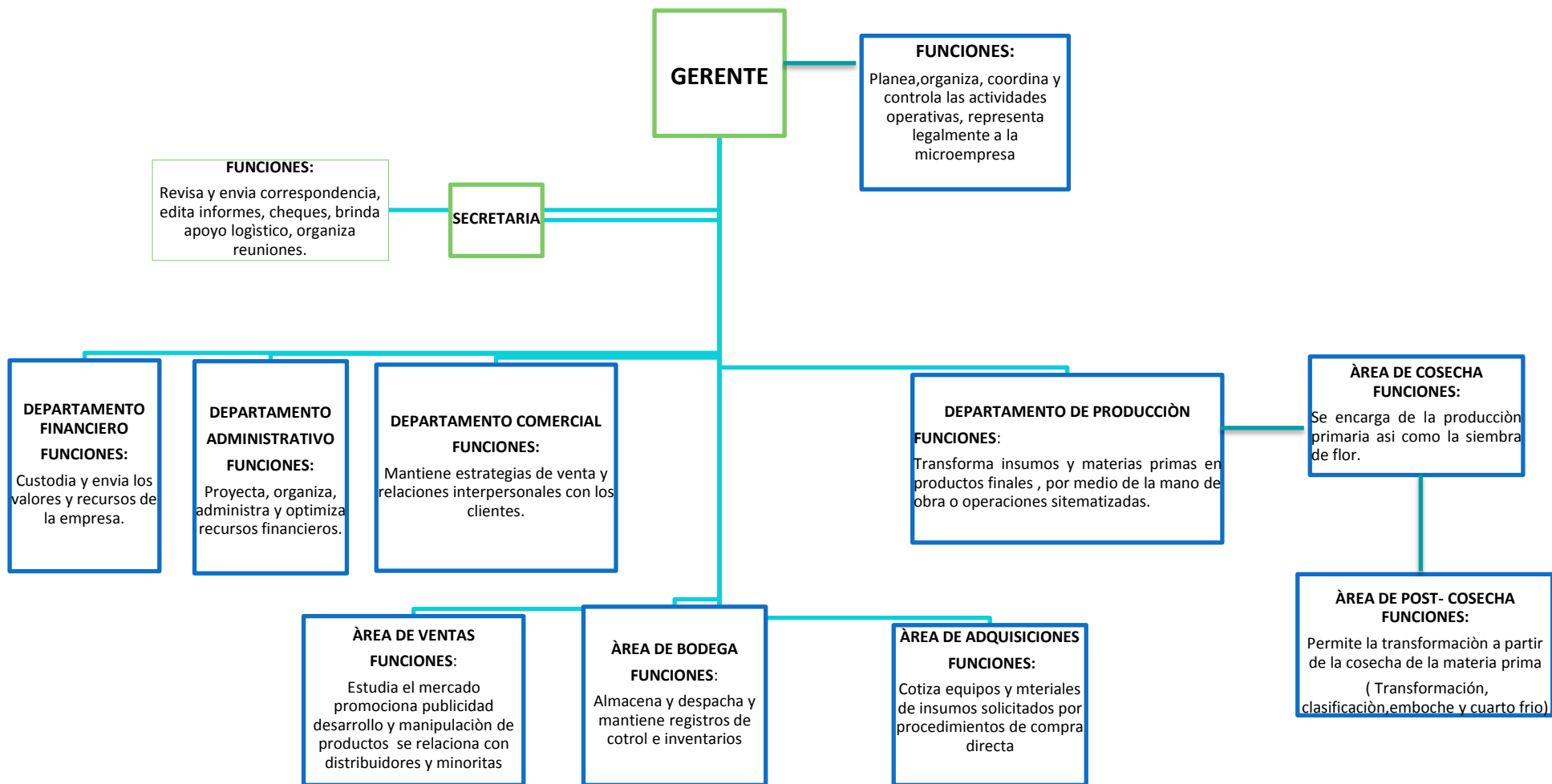


Gráfico N° 28: Organigrama de funciones de la Microempresa Franalistina Flower

Elaborado por: Lizeth Quimbiamba



## **4.8 IMPACTOS**

### **4.8.1 Impacto Psicológico.**

El impacto Psicológico mediante la socialización de clases de talleres sobre la resolución de conflictos para las asistentes administrativas y empleados mejoren las actividades planificadas de acuerdo a las características, de desarrollo laboral para potencializar sus capacidades de pensamiento, actitud y aptitud que flote sus emociones y sentimientos durante el proceso de formación integral.

### **4.8.2 Impacto Social**

La propuesta fue acogida con la mayor satisfacción por las autoridades, asistentes administrativas y empleados de la microempresa Franalistina Flower del cantón Cayambe, en razón de que se impartirán conocimientos actualizados y prácticos. Del mismo modo las participantes tendrán la oportunidad de satisfacer sus inquietudes que fueron expresadas en cada uno de los talleres.

Además, se espera que la propuesta sea el inicio de cambio, preparación y actualización constante para mejorar las estrategias de comunicación, trabajo en equipo, compañerismo y clima laboral, pues mejorará la eficacia y eficiencia en el desempeño laboral, de las asistentes administrativas y empleados de la microempresa Franalistina Flower.

### **4.8.3 Impacto Educativo**

Género que las Asistentes administrativas y empleados estén incentivados en la capacitación y actualización continua en temas de comunicación interna y externa de acuerdo a la nueva guía práctica de la gestión comunicativa para mejorar el clima laboral.

#### **4.8.4 Difusión**

Se socializó los talleres del clima laboral para las asistentes administrativas y empleados de la microempresa Franalistina Flower, que se encuentra en la institución, puesto que es importante tener una planificación de actividades y capacitar al personal para que así mejore su participación e interacción en su desarrollo empresarial.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Las asistentes administrativas y empleados de la microempresa Franalistingina Flower presenta varios factores que impiden la aplicación del plan estratégico ,lo que significa que el personal se encuentra desinformado sobre el trabajo que debe realizar en la microempresa y actividades ,por lo que tienen dificultad y carece de capacitaciones sobre la comunicación estratégica que permita el correcto uso de información, notándose inconvenientes en el clima laboral ,compañerismo y trabajo en equipo.
- La elaboración de la guía práctica de la gestión comunicativa apoyará a todos los empleados en general este comunicado mediante el uso correcto de medios tecnológicos y se automotiven para trabajar de forma eficaz donde la comunicación ya no sea una barrera y donde la información generada en cada departamento será oportuna y precisa, lo que mejorará el desarrollo de la productividad.
- La guía práctica de la gestión comunicativa ayudará a mejorar el clima laboral de las asistentes administrativas y empleados en un medio propicio donde prevalecerá el respeto y el buen compañerismo laboral entre los empleados.
- También con la guía práctica de la gestión comunicativa podrán compartir experimentar experiencias y anécdotas mediante dinámicas de talleres motivacionales, mediante actividades que les proyecte confianza y seguridad en sí mismos y puedan desenvolverse adecuadamente en el ámbito laboral.
- Con la guía práctica de la gestión comunicativa también se mejorará la actitud de los empleados y serán capaces de resolver y manejar los conflictos apropiadamente, en las áreas de trabajo, y puedan sentirse parte de la microempresa.

- Con la guía práctica de la gestión comunicativa también ayudará a la microempresa a la planificación de actividades, en donde se logrará que el personal se encuentre responsable y comprometido laboralmente con la microempresa
- Con la elaboración de los talleres y el organigrama de funciones se podrá motivar todos los empleados y que sean más participativos, mediante el organigrama se conseguirá que el personal sepa las funciones correspondientes a cada área de trabajo.
- Se ha determinado que las autoridades de la microempresa están contentas de tener una guía práctica de la gestión comunicativa y que mejore el clima laboral de los empleados.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda a la autoridad de la microempresa, proponer la guía de práctica de la gestión comunicativa dirigida a las asistentes administrativas y empleados, para que ejerzan su total responsabilidad profesional dentro de la microempresa de forma eficiente y de tal manera oportuna.
- Se recomienda a la autoridad, aprovechar los pequeños espacios para dialogar conjuntamente con su equipo de trabajo, para generar nuevas ideas estratégicas que contribuyan al progreso de la microempresa
- Se recomienda a la autoridad, evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores para incentivarlos, al mejoramiento del desarrollo laboral, y que sean partícipes activos de las actividades y eventos organizados de la microempresa.
- Es importante que los asistentes administrativos y empleados incluyan el organigrama de funciones de la jerarquía de los puestos de trabajo con el fin de mejorar su desarrollo y conocimiento, para que sean más organizados y se puedan coordinar las actividades programadas.

- Se sugiere a las asistentes de control del personal guíen a su equipo de trabajo, a la integración de actividades recreativas, para que se logre trabajar con un ambiente de respeto y solidaridad.

- Se recomienda a la autoridad utilizar la guía práctica de la gestión comunicativa para mejorar la comunicación interna y externa de las asistentes administrativas y empleados.

- Es necesario que los asistentes administrativos y empleados socialicen la guía práctica de la gestión comunicativa para que se logre trabajar en armonía.

- Se invita a las asistentes administrativas y empleados a utilizar la propuesta alternativa de la guía práctica de la gestión comunicativa con el propósito de mejorar la comunicación entre los departamentos, esta propuesta servirá a las asistentes administrativas, empleados para que tengan un referente, para ayudar al personal a integrarse en las actividades de manera oportuna.

## SECCIÓN DE REFERENCIAS

### Glosario de términos

**Dignidad:** La asistente debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.

**Integridad:** Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

**Secreto profesional:** Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

**Auto-motivación:** Es un impulso que nos incita a realizar acciones o cumplir metas, provocado por las afirmaciones o pensamientos positivos. Está influenciada por el medio ambiente, porque el individuo resalta lo positivo de su vida y trata de ignorar aquello que lo perturba.

**Desarrollo:** Son aquellos cambios de cognición y físicos que son predecibles y permanentes en el individuo, y que se van presentando en el transcurso de su vida.

**Motivación:** Es un impulso que permite al sujeto mantener una cierta continuidad en la acción que nos acerca a un objetivo, que sacia una necesidad que puede ser interna o externa.

**Motivación externa:** Es un estímulo o impulso que es inducido de forma externa, es decir, realizar alguna acción a cambio de algo que compense una o varias necesidades del individuo.

**Motivación interna:** Es un estímulo o impulso que es inducido por el mismo individuo, para satisfacer una necesidad generada de forma espontánea y que exige ser mantenido por el logro de buenos resultados.

**Emociones:** Son las excitaciones violentas y pasajeras que vive un individuo ante cualquier situación, que se manifiestan a través de reacciones fisiológicas.

**Impulso:** Deseo o motivo afectivo que induce a hacer algo de manera súbita, sin reflexionar.

**Sustentable:** El término sustentable es un adjetivo, que refiere a una modalidad de accionar relacionada con lo defendible, conservable y duradero.

**Lenguaje:** Conjunto de sonidos articulados con que el hombre manifiesta lo que piensa o siente.

**Comunicación:** Toda forma de comunicación implica un emisor (que emite el mensaje), un mensaje que se envía a través de un canal, y un receptor o destinatario, que interpreta el mensaje y proporciona una devolución o respuesta, revirtiendo el proceso y convirtiéndose entonces en emisor.

**Comunicación asertiva:** Es un estilo comunicacional por el cual las personas asertivas amparan sus convicciones en forma equilibrada, sin caer en exabruptos emocionales de agresión, ni someterse a la voluntad del otro sumisamente.

**Gerencia:** La gerencia ocupa el liderazgo para plasmar la misión y visión de la entidad, la definición de la estrategia, la conducción, organización, planeamiento y control del desempeño en la consecución de los objetivos de la empresa.

**Valores:** Son las más profundas convicciones de los seres humanos, determinantes de sus actitudes y conducta. Son principios que orientan y guían el comportamiento del hombre.

**Compañerismo:** Es un sentimiento de afecto o aprecio que se tiene por otra persona, compartiendo sus logros y ayudando a alcanzarlos.

**Igualdad:** Puede ser definida como la cualidad que tienen las personas o cosas que comparten su naturaleza, calidad, cantidad, valor, forma y características.

## Lista de referencias

- Ancín, J. (2015). El plan estratégico en la práctica (cuarta ed.). Madrid, España: .
- Aroca, Perez, R., & González, Acedo, J. C. (2016). Formación y orientación laboral. Madrid, España: Paraninfo.
- Bordas Martínez, M. (2016). Gestion Estrategica del clima laboral. España: UNED.
- Buenaño, D. (2014). Comunicación 360, herramientas para la gestión de la comunicación interna e identidad. FSCS.
- Carrascosa Oltra, J., & Carroscosa, J. (2011). Trabjar y competir en equipo. El mètodo saber competir. España: Netbiblo.
- Castro, A. (2014). Comunicación Organizacional."Técnicas y Estrategias". Barranquilla: ECOE.
- Dolores , F. E. (2017). Comunicación Empresarial y atención al cliente (segunda ed.). Paraninfo.
- Fernàndez Lopez, F. (2016). Comunicaciòn efectiva y tabajo en equipo.UFO346 (Septiembre 2016 ed.). (2. Tutor Formaciòn, Ed.)
- Galán, J. (2011). La empresa Humana. Las organizaciones empresariales y el hombre. Madrid, España: Visión Libros.
- Gàmez , À. (2015). Cultura de liderazgo y 4 categorias (Vol. 4 de serie Líderes). (2. Àngel Gàmez, Ed.)
- García, M. D., & Navarro, S. M. (2012). Fundamentosa empresariales. Madrid, España.
- Herrera, H. (2011). Responsabilidad Social Y Ética empresarial. Bogotá, Colombia : ECOE.
- Hinojo, E. J. (2010). Direccion de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. España: IC.
- Loeches, M., Gallego, L., Battaner, P., & Leach, J. (2012). Lenguas y lenguajes. Madrid, España.
- Martinez , M. (2016). Gestìon Estratègica del clima laboral. Madrid, España: UNED.
- Martinez, M. A. (2017). Técnicas de comunicación en restauración. España: Paraninfo.
- Muñiz Gonzalez, L. (2017). Check-List para el diagnòsticoempresarial . Una herramienta clave para el control de gestlòn. Barcelona: Profit.



- Rodriguez, R. (2016). El plan de comunicaciòn estratègicò (primera ed.). Quito: Estrategias Alternativas.
- Ruiz , M. (2013). Comunicar bien para ser feliz. Península.
- Saab, A. (2015). El plan estratègicò de comunicaciòn. Método y Recomendaciones prácticas para su elaboraciòn (Primera ed.). Catalunya, España: UOC.
- Sanchis, J. L. (2005). Comunicar con èxito. Teoría y práctica de la comunicaciòn. España: Gestión 2000.
- Tarazona Gil, Y. E. (2016). Como mejorar tu autoestima. Aprende a programar tÙ mente y enfocar tus pensamientos para conquistar todo lo que te propones en la vida. LULU.com.
- Vadillo, M. (2010). Liderazgo y motivaciòn de equipo de trabajo (sexta ed.). Madrid, España: ESIC.

## ANEXOS

### Anexo N°1: Árbol de problemas



Elaborado por: Lizeth Quimbiamba

**Anexo N° 2: Encuestas dirigido a las asistentes administrativas y empleados de la microempresa Franalistina Flower**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**Fecha:** 12 de junio del 2017.

**Encuesta realizada a los señores del departamento administrativo y empleados de la microempresa FRANALISTINA FLOWER.**

**Objetivo:** Detectar el problema sobre los factores que inciden en la aplicación del plan estratégico.

**Orden:** Marcar con una (x) dentro del paréntesis las alternativas que considere correcta.

**1 ¿Considera usted, que existe dentro de la microempresa, causas que impiden una comunicación clara y precisa?**

SI ( ) NO ( )

**2. ¿Existe una comunicación precisa por parte de sus compañeros de trabajo, dentro del área, en la que usted labora?**

SI ( ) NO ( )

**3- Usted cree que las barreras de la comunicación, así como: Desmotivación, Falta de trabajo en equipo, no seguimiento de resultados, falta de compromiso, trabajos a destiempo, perjudica a la microempresa y al desempeño laboral**

SI ( ) NO ( )

**4¿Conoce usted, el protocolo para el uso correcto de la información?**

SI ( ) NO ( )

**5. Usted cree que existe una comunicación asertiva por parte del personal que labora en la microempresa?**

**SI ( ) NO ( )**

**6. ¿Se siente usted con una autoestima elevado, para potenciar todas sus habilidades en su lugar de trabajo?**

**SI ( ) NO ( )**

**7. ¿Usted conoce de que se trata el plan estratégico?**

**SI ( ) NO ( )**

**8 ¿Considera usted, que existen estrategias de comunicación para generar ideas necesarias que permitan optimizar los procesos y mejorar los resultados?**

**SI ( ) NO ( )**

**9.-¿Existen un buen clima laboral de compañerismo dentro de la área de trabajo?**

**SI ( ) NO ( )**

**10¿Usted trabaja en equipo para organizar actividades?**

**SI ( ) NO ( )**

**11¿Le gustaría capacitarse mediante talleres integradores de comunicación estratégica para su participación activa?**

**SI ( ) NO ( )**

**Gracias por su colaboración**

**Anexo N° 3: Análisis de la entrevista dirigido a la autoridad de la microempresa**

**Franalístina Flower.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**Fecha:** 13 de junio del 2017.

**Entrevista realizada a la autoridad de la microempresa FRANALISTINA FLOWER.**

**Objetivo:** Determinar las causas del bajo rendimiento laboral.

**Orden:** Responder con sinceridad las siguientes preguntas.

1 ¿Dentro de su microempresa se desarrollan reuniones conjuntas con sus empleados, para desarrollar planificaciones de actividades?

-----  
-----

2 ¿Considera usted necesario y útil, la participación de sus empleados para los eventos organizados por la microempresa?

-----  
-----

3 ¿Considera que se debe evaluar periódicamente el desempeño laboral y comercial de cada área?

-----  
-----

4 ¿En las áreas de trabajo de la microempresa, existe la participación activa y el compromiso laboral por parte de sus empleados, para desarrollarse debidamente en el ámbito laboral?

-----  
-----

5 ¿Considera usted importante adecuar espacios integradores para su personal de trabajo?

-----  
-----

6 ¿Considera usted como autoridad competente organizar actividades recreacionales con sus empleados familias para que se sientan parte de la microempresa?

-----  
-----

7 ¿Considera usted importante promover actividades de diálogo con sus empleados sobre temas de manejo de conflictos, actitud, talentos humanos y capacidades de liderazgo?

-----  
-----

8 ¿Considera usted como autoridad de la microempresa, tener un organigrama de funciones, para su equipo de trabajo?

-----  
-----

9 ¿Le gustaría obtener una guía práctica de la gestión comunicativa y que su personal sea participe, de talleres motivacionales que brinden conocimiento y participación activa de todos los empleados?

-----  
-----

**Gracias por su colaboración**

#### **Anexo N°4: Fotografías**

Encuestas realizadas a los empleados y asistentes administrativos de la microempresa Franalistina Flower

Gráfico N° 29: Empleado del área de post-cosecha de la microempresa Franalistina Flower



Fuente: Fotografía del empleado encuestado del área de post- cosecha de la Microempresa Franalistina Flower.

Gráfico N° 30: Supervisor del área de Post-Cosecha en la encuesta dirigida a la microempresa Franalistina Flower.



Fuente: Fotografía del empleado encuestado del área de post- cosecha de la Microempresa Franalistina Flower.

Gráfico N° 31: Empleado del área de bodega de la microempresa Franalistina Flower



Fuente: Fotografía del empleado encuestado del área de post- cosecha, de la Microempresa Franalistina Flower

Gráfico N° 32: Empleados del área de cosecha de la microempresa Franalistina Flower



Fuente: Fotografía del empleado encuestado, del área de post- cosecha de la Microempresa Franalistina Flower



Gráfico N° 33: Asistente administrativa de la microempresa Franalistina Flower



Fuente: Fotografía de la asistente administrativa encuestada de la Microempresa Franalistina Flower.

Gráfico N° 34: Empleado del control del personal, de la microempresa Franalistina Flower.



Fuente: Fotografía del empleado del control del personal encuestado del área de cosecha de la Microempresa Franalistina Flower

Gráfico N° 35: Empleado encuestado del área de administración de la Microempresa Franalística Flower



Fuente: Fotografía del asistente administrativo encuestado, de la Microempresa Franalística Flower.

Gráfico N° 36: Entrevista de la autoridad de la microempresa Franalística Flower



Fuente: Fotografía de la Gerente entrevistada de la Microempresa Franalística Flower.

Gráfico N° 37: Socialización de la guía de la gestión comunicativa de los empleados de la microempresa Franalistina Flower



Fuente: Fotografía de todos los empleados en la participación de la socialización de la guía comunicativa de la Microempresa Franalistina Flower.

Gráfico N° 38: Socialización de los talleres motivacionales para los empleados de microempresa Franalistina Flower



Fuente: Fotografía de todos los empleados en la socialización del taller motivacional de la microempresa Franalistina Flower.

Gráfico N°39: Socialización del organigrama de funciones a todos los empleados de la Microempresa Franalistina Flower



Fuente: Fotografía de todos los empleados en la participación de la socialización del organigrama de funciones de la Microempresa Franalistina Flower

Gráfico N° 40: Participación de los empleados en los talleres motivacionales de la microempresa Franalistina Flower



Fuente: Fotografía de todos los empleados en la participación de los talleres motivacionales de la Microempresa Franalistina Flower

Gráfico N°: 41 Participación de las asistentes administrativas en talleres motivacionales



Fuente: Fotografía de todas las asistentes administrativas en la participación de la socialización de los talleres motivacionales de la Microempresa Franalistina Flower.

**Anexo N° 5: CERTIFICACIÓN DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER.**



Oficio N# 256-GI-2017

Cayambe 2017-06-30

Magíster

Raimundo López

**DECANO DE LA FECYT**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Presente.-

**De mi consideración**

Luego de saludarle y en atención al oficio 132-D, En el que solicita facilidades para que la señorita: **LIZETH CAROLINA QUIMBIAMBA PORTILLA**. Estudiante de la carrera de secretariado ejecutivo en Español de la Universidad técnica del Norte , pueda realizar las actividades inherentes a la realización de su trabajo de grado , en las áreas laborales , me permito poner en su conocimiento que la microempresa brindará todos las facilidades de manera que su trabajo investigativo, alcance el éxito deseado.

Hago propicia la ocasión para expresarle mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente

  
.....  
Ing. Martha Portilla

**GERENTE COMERCIAL**

  
(593) 22 110 006 - (593) 980 868 817  
sales.franalis@gmail.com



## CERTIFICADO

---

La suscrita. Ingeniera Martha Alicia Portilla, calidad de Gerente comercial de la Microempresa Franalística Flower S, A Parroquia Santa Ana del Cantón Cayambe, me permito **CERTIFICAR**

**QUE:** la señorita **Lizeth Carolina Quimbiamba**, portador de la cédula 172461960-4, aplico los instrumentos de Encuestas dirigido a los Asistentes administrativos y empleados , con la finalidad de obtener la información necesaria para el desarrollo del Trabajo de Grado Titulado: **FACTORES QUE INCIDEN EN LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA, PARA EL DESARROLLO LABORAL DE LA MICROEMPRESA FRANALÍSTICA FLOWER S.A DEL CANTÓN CAYAMBE DEL AÑO 2016.**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente como estime conveniente.

Atentamente,

  
.....  
Ing. Martha Portilla

**GERENTE COMERCIAL**

  
(593) 22 110 006 - (593) 980 868 817  
sales.franalis@gmail.com



## CERTIFICADO

La suscrita. Ingeniera Martha Alicia Portilla, calidad de Gerente comercial de la Microempresa Franalistina Flower S, A Parroquia Santa Ana del cantón Cayambe, me permito CERTIFICAR.

**QUE:** la señorita **Lizeth Carolina Quimbiamba**, portador de la cédula 172461960-4, socializo la guía práctica de la gestión comunicativa y el organigrama de funciones a las asistentes administrativas y empleados de la florícola Franalistina Flower como **PROPUESTA ALTERNATIVA**, del trabajo de grado.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando al interesado hacer uso del presente certificado, según lo creyere necesario, excepto para trámites judiciales.

Olmedo , 19 de junio del 2017

Atentamente,

  
.....  
Ing. Martha Portilla

**GERENTE COMERCIAL**

  
(593) 22 110 006 - (593) 980 868 817  
sales.franalis@gmail.com



Anexo N° 6: Certificación del URKUM.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO  
EN ESPAÑOL**

**CERTIFICO:**

Que el trabajo de grado titulado: **“FACTORES QUE INCIDEN EN LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA, PARA EL DESARROLLO LABORAL DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER S.A DEL CANTÓN CAYAMBE DEL AÑO 2016-2017”** de autoría de la señorita Lizeth Carolina Quimbiamba Portilla con C.I. 172461960-4 de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, ha sido revisado por el sistema URKUND con una verificación del 1% de similitud.

Ibarra, 21 de julio 2017

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Rolando Saltos", is written over a faint blue circular stamp.

Msc. Rolando Saltos

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

# URKUND

---

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** tesis de Lizeth Quimbiamba.docx (D29525718)  
**Submitted:** 2017-06-30 02:18:00  
**Submitted By:** rbsaltos@utn.edu.ec  
**Significance:** 1 %

Sources included in the report:

finalizado tesis de lizeth quimbiamba.docx (D29510906)

Instances where selected sources appear:

1

## Anexo N° 8: Cesión de derechos del autor



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO

#### A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Lizeth Carolina Quimbiamba Portilla, con cédula de identidad Nro. 172461960-4, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: **“FACTORES QUE INCIDEN EN LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICO, PARA EL DESARROLLO LABORAL DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER DEL CANTÓN CAYAMBE, DEL AÑO 2016-2017”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, julio de 2017

Nombre: Lizeth Carolina Quimbiamba Portilla

Cédula: 172461960-4

## Anexo N° 9: Autorización de uso y publicación a favor de la universidad técnica del norte



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

#### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

- **IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional determina la necesidad de disponer textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE	100468052-4
APELLIDOS Y	QUIMBIAMBA PORTILLA LIZETH CAROLINA
DIRECCIÓN	CAYAMBE, BARRIO CUATRO ESQUINAS
E-MAIL	<a href="mailto:lizethpq12@gmail.com">lizethpq12@gmail.com</a>
TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL 0980001214
DATOS DE LA OBRA	
TEMA	<b>“FACTORES QUE INCIDEN EN LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICO, PARA EL DESARROLLO LABORAL DE LA MICROEMPRESA FRANALISTINA FLOWER DEL CANTÓN CAYAMBE, DEL AÑO 2016-2017”</b>
AUTOR	LIZETH CAROLINA QUIMBIAMBA PORTILLA
FECHA	Julio, 2017
PROGRAMA	PRE-GRADO
TÍTULO POR QUE OPTA	LICENCIADA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
DIRECTOR	Msc. Rolando Saltos

## **AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Lizeth Carolina Quimbiamba Portilla, con cédula de identidad Nro. 172461960-4 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

- **CONSTANCIAS**

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, julio, 2017



Lizeth Quimbiamba

172461960-4