



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
MICROEMPRESA ALVI DEL BARRIO LOS MATÍAS, CANTÓN  
SALINAS, AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**AUTOR:**

**ADRIÁN JOSUÉ BARROS MATÍAS**

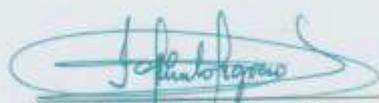
**La Libertad - Ecuador**

**Febrero 2023**

#### APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de profesor tutor del trabajo de titulación, "**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA ALVI DEL BARRIO LOS MATIAS, SALINAS, AÑO 2022**", elaborado por **ADRIAN JOSUE BARROS MATIAS**, egresado de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de ciencias administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final de trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

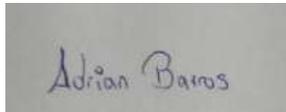
A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to be 'F. Tigrero'.

Econ. Félix Tigrero González, MSc.  
Profesor tutor

## **AUTORÍA DEL TRABAJO**

El presente trabajo de titulación con el título de “**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA ALVI DEL BARRIO LOS MATÍAS, CANTÓN SALINAS, AÑO 2022**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **ADRIÁN JOSUÉ BARROS MATÍAS**, con cédula de identidad número **2400364911** declaro que la investigación es absolutamente original, autentica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a La Universidad Estatal Península de Santa Elena.

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink that reads "Adrian Barros".

**ADRIAN JOSUE BARROS MATIAS**

**C.C.: 2400364911**

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, a DIOS por haberme dado sabiduría y ponerle empeño a mi investigación, también a mi tutor y especialista que me proporcionaron conocimiento y referencias similares a mi tema por la cual hicieron esto posible, a mi mama también le agradezco ya que ella fue mi sustento de cada día poder asistir a esta bella universidad, y más aún mi hija que fue mi inspiración a no rendirme y seguir adelante por ella.

## **DEDICATORIA**

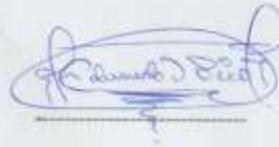
A mi abuelo ya que está en el cielo y sé que se siente orgulloso de mi, y me hubiera gustado que este en mi graduación viéndome triunfar ya que él era el único que creía en mí.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Ledo. José Xavier Tomala Uribe, Mgs

**DIRECTOR DE LA CARRERA**



Ledo. Eduardo Pico, MSc

**PROFESOR ESPECIALISTA**



Eco. Félix Tigreiro, MSc

**PROFESOR TUTOR**



Ing. Sabina Villón, MSc

**PROFESOR GUIA DE LA UIC**

Sandra Saltos B

Leda. Sandra Saltos

**SECRETARIA**

## Contenido

Introducción .....	13
Capítulo I: Marco Referencial.....	23
Revisión de la literatura.....	23
Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	29
Comunicación interna .....	29
Tipos .....	30
Medios .....	31
Canales.....	31
Comunicación no verbal .....	32
Relevancia social .....	32
Internet.....	33
Medios masivos .....	33
Marketing Digital .....	34
Generador De Contenido .....	35
Desempeño laboral.....	35
Políticas Salariales.....	36
Capacitación.....	37
Evaluación de desempeño .....	37
Políticas empresariales.....	38
Marco normativo .....	39
Funciones De Formación.....	39
Inducción.....	40
Colaboración .....	41
Desarrollo De Los Trabajadores .....	41
Fundamento legal .....	42
Capitulo II. Metodología.....	44
Diseño de la investigación.....	44
Método de la investigación.....	44

Población y muestra .....	45
Muestra .....	46
Recolección y procesamiento de datos .....	46
Capítulo III. Resultados y Discusión .....	48
Análisis de datos .....	48
Discusión .....	64
Conclusiones .....	67
Recomendaciones .....	68
Referencias .....	69
APENDICE .....	72

<b>Tabla 1</b> Influencia de la comunicación .....	52
<b>Tabla 2</b> Propuesta establecida .....	53
<b>Tabla 3</b> Influencia en las redes sociales .....	54
<b>Tabla 4</b> Medios de comunicación .....	55
<b>Tabla 5</b> Modelo de negocio .....	56
<b>Tabla 6</b> Publicidad de influencer .....	57
<b>Tabla 7</b> Cumplimiento de normas .....	58
<b>Tabla 8</b> Políticas establecidas.....	59
<b>Tabla 9</b> Fuentes confiables .....	60
<b>Tabla 10</b> Trabajador eficiente .....	61
<b>Tabla 11</b> Trabajo en equipo.....	62
<b>Tabla 12</b> Retroalimentación al personal.....	63

<b>Figura 1</b> Influencia de la comunicación.....	52
<b>Figura 2</b> Propuestas establecidas .....	53
<b>Figura 3</b> Influencia en las redes sociales.....	54
<b>Figura 4</b> Medios de comunicación .....	55
<b>Figura 5</b> Modelo de negocio .....	56
<b>Figura 6</b> Publicidad del influencer .....	57
<b>Figura 7</b> Cumplimiento de normas .....	58
<b>Figura 8</b> Políticas establecidas .....	59
<b>Figura 9</b> Fuentes confiables .....	60
<b>Figura 10</b> Trabajador eficiente.....	61
<b>Figura 11</b> Trabajo en equipo .....	62
<b>Figura 12</b> Retroalimentación al personal .....	63



**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
MICROEMPRESA ALVI DEL BARRIO LOS MATIAS, CANTON SALINAS,  
AÑO 2022**

**AUTOR**

ADRIAN JOSUE BARROS MATIAS

**TUTOR**

Econ. FÉLIX TIGRERO GONZALEZ MSc

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación analiza el estado actual de la micro empresa Alvi, que cuenta con falencias en la comunicación entre colaboradores. El propósito de esta investigación es proponer estrategias para la comunicación y el desempeño laboral, a su vez que permita realizar sus actividades de manera eficaz y eficiente, dado que las falencias existentes crean poca satisfacción en los colaboradores. El objetivo general que se estableció es proponer estrategias de comunicación para el mejoramiento del desempeño laboral de la microempresa Alvi del barrio Los Matias, cantón Salinas, año 2022, el tipo de investigación utilizado fue descriptivo, la metodología se aplicó en un enfoque mixto de carácter cuantitativo y cualitativo, a través de la información obtenida mediante entrevistas y cuestionarios para el procesamiento de los datos se utilizó el programa IBM SPSS, la validez de los instrumentos se aplicó el alfa de Cronbach, la población fue de 24 trabajadores, 1 de recursos humanos y 1 gerente. Llegando a los resultados de las falencias encontradas se debe recibir estrategias que ayuden a desarrollar el compromiso organización y fortaleza el desarrollo y el éxito de la empresa, y como conclusión se dio a conocer lo que son la deficiencia de los trabajadores de la microempresa ya que mediante esta investigación se pudo comprobar que opta por políticas adecuadas, ni una comunicación muy buena ya que de esta manera no le permite tener un buen desempeño laboral y a su vez tener resultados eficaces y eficientes.

**Palabras claves:** comunicación interna, desempeño laboral, estrategia, falencia, eficacia.



**INTERNAL COMMUNICATION AND WORK PERFORMANCE IN THE  
ALVI MICROENTERPRISE OF THE LOS MATIAS NEIGHBORHOOD,  
SALINAS, YEAR 2022**

**AUTOR**

ADRIAN JOSUE BARROS MATIAS

**TUTOR**

Econ. FÉLIX TIGRERO GONZALEZ MSc

**ABSTRACT**

The present research work analyzed the internal communication and work performance in the micro enterprise Alvi, not having a good relationship between workers at the time of communicating and in turn allows not to have an effective way in their performance, since the shortcomings implied the little satisfaction of the workers. The general objective that was established is to propose a communication strategy for the improvement of the work performance of the Alvi microenterprise in the Los Matias neighborhood, Salinas canton, year 2022. Improving the good relationship that workers must have to lose mutual communication and in turn have a good job performance, a mixed approach was applied with a descriptive scope through the information obtained through interviews and surveys aimed at workers, cleaning, human resources and manager focused on the current situation. Arriving at the results of the shortcomings found, strategies must be received that help develop organizational commitment and strength, development and success of the company, And as a conclusion it was announced what are the deficiency of workers since through this research it was possible to verify that it opts for adequate policies or a very good communication since in this way it does not allow you to have a good work performance and in turn have effective and efficient results.

**Key words:** internal communication, job performance, strategy, shortcoming, effectiveness.

## Introducción

Las gerencias mundiales utilizan la comunicación interna para acelerar su desempeño laboral y de esta manera la implementación de la estrategia e impulsar el cambio organizacional, cuando los cambios son constantes, la comunicación interna es una herramienta clave que ha demostrado su eficacia en todo el mundo, además refleja los mensajes y las relaciones que la organización tiene con sus socios, con el objetivo de mantener una comunicación abierta y propositiva con ellos, esto se hace a través de contenido distribuido en canales internos para informar, educar, inspirar, motivar y reforzar la cultura de la empresa.

La planificación, estructura y organización son muy importantes ya que se aplica en cada empresa a nivel mundial para la gestión del capital humano, y este sería el activo más valioso de la organización. Es una herramienta que simboliza la conexión entre los diversos departamentos, interrelacionando las funciones, logrando un alto nivel en eficiencia y eficacia en las organizaciones, teniendo la oportunidad que crezcan y no se vean inmersas en un estancamiento por falta de un adecuado control. La medición del desempeño laboral y la aplicación de estándares de productividad a veces pueden tener connotaciones negativas.

Sin embargo, en un momento en que las empresas buscan medirse a sí mismas para mejorar el desempeño, a medida que comienzan a darse cuenta de que las personas son su mayor activo, incorporar la medición del desempeño en los procesos de gestión puede facilitar una mejor planificación de recursos y servir como un sistema básico de retroalimentación del desempeño para motivar a los empleados.

Estos negocios internacionales da a conocer el desempeñando de sus funciones de manera adecuada ya que es fundamental porque informa las decisiones sobre cómo mejorar el desempeño para beneficiar la productividad, para monitorear a los empleados más de cerca, realice revisiones de desempeño que le brinden información valiosa, datos y métricas sobre el desempeño de cada individuo en la empresa. Explicaremos cuál es la evaluación del rendimiento, su coincidencia, cómo hacerlo y un ejemplo de formato que puede usar, la evaluación del desempeño es el proceso de medir las habilidades, la competencia, las capacidades y la eficacia de un empleado en el desempeño de sus tareas dentro de la empresa durante un período de tiempo

específico. Para ello se utilizan diversas herramientas y métodos, tanto cualitativos como cuantitativos.

En los últimos años, las empresas ecuatorianas han visto obsoleta la estructura jerárquica tradicional, crean modelos donde los empleados son el centro de la empresa y la comunicación interna es cada vez más efectiva. Sin embargo, lograr una estrategia que se adapte a la nueva era, promover un buen clima laboral y completar tus tareas no es tan fácil como parece, logrando una mejor relación entre individuos y grupos de área, de esta manera se cumplirán las metas planeadas, tomando en cuenta que el organigrama es la representación visual de la empresa.

Es necesario enfrentar ciertos desafíos que permitan ser efectivos en el escenario actual. Al crear una estrategia de comunicación interna, se mejoran las relaciones con los empleados, eliminando barreras entre los diferentes departamentos y fomentando la colaboración entre las partes. La gestión del desempeño es una herramienta empresarial que ayuda a promover el talento en una empresa porque mide los resultados de los diferentes grupos de trabajo.

También puede ser motivador porque cuando produce resultados, anima a otros socios a hacer lo mismo para lograr las metas establecidas. Es beneficioso para obtener información sobre los talentos más importantes de la empresa, para evaluar la comunicación interna de la organización y para promover el desarrollo de la personalidad de cada miembro individual. Incluso el uso de esta herramienta es útil para evaluar quién es usted como empleador, ya que puede ayudarlo a construir una base para que su equipo se desempeñe mejor. Definir mejor las responsabilidades y perfiles de los diferentes puestos. Dar información oportuna de cuáles competencias se requieren para cada puesto.

Esta es una evaluación a nivel individual que tiene en cuenta sus habilidades profesionales y personales. Las evaluaciones generalmente son administradas por el departamento de recursos humanos, pero el desempeño es un proceso fundamental para el éxito de cualquier negocio. A primera vista, la definición de desempeño laboral parece simple: se trata de qué tan bien un empleado hace su trabajo. Pero al considerar las implicaciones comerciales de este concepto, se debe tomar una mirada más profunda.

Posteriormente, en la provincia de Santa Elena, hay un porcentaje que las micro empresas se cree que están pasando dificultades personales entre los trabajadores ya que no es bueno para el desempeño laboral ocasionando un inapropiado desempeño en sus funciones, por tal motivo los desafíos que asumen no se desarrollan de manera eficaz y eficiente, causando que se formen problemas administrativos internos, influyendo en su desarrollo y crecimiento, pero principalmente porque no permite tener una buena comunicación con los empleados para alcanzar con éxito los objetivos marcados, en este caso me enfoque a lo que viene a este tema que es comunicación interna y su desempeño laboral.

Las características de cada empresa, región y puesto son diferentes, y las evaluaciones de desempeño deben adaptarse a las circunstancias locales. Es más inteligente centrarse en competencias específicas, como la creatividad, la resolución de problemas, la responsabilidad, la comunicación eficaz, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la adaptabilidad. Usted define los criterios principales con los que se evalúa el rendimiento.

Tradicionalmente, los supervisores, gerentes o jefes de área son los encargados de realizar las evaluaciones de desempeño. Sin embargo, hoy en día existen más formas de analizar el rendimiento de los colaboradores para contar con una visión más amplia. En otras provincias, disponen de un buen desempeño laboral ya que su comunicación entre los trabajadores es eficiente garantizando un manejo adecuado al momento de trabajar en equipo, ante esta situación los recursos de la misma no son operados apropiadamente.

Así mismo los colaboradores realizan sus actividades de manera empírica, debido a que tienen sus funciones y responsabilidades correspondientes por la buena comunicación, esto da como resultado una adecuada gestión. Como sugiere el nombre, tiene lugar dentro de la organización y generalmente no se publica, por lo que generalmente se rige por las pautas internas de la organización y se lleva a cabo externamente con cierta precaución. En Santa Elena se refleja como la mayoría de los negocios con una administración empírica por la buena comunicación interna que existe entre los trabajadores, contando con un buen desempeño laboral que ayude a cumplir sus actividades de forma correcta, con el grado de equilibrar el funcionamiento de la empresa, ya que es una herramienta clave para el éxito de las organizaciones.

En el **planteamiento del problema**, es evidente que existen empresas a nivel internacional que carecen de información sobre el correcto manejo de la comunicación interna, lo que limita su buen desempeño, falta de compañerismo, centrándonos en este tema, existen factores en la en la comunicación, de los cuales son falta de medios, falta de tipos, y canales.

Cada empresa internacional tiene su propia unidad que gestiona centros de desempeño en todos los rincones de su país de origen, brindando servicios de calidad a los ciudadanos mediante la planificación de proyectos educativos que promueven la unidad en la diversidad y el desarrollo. Las habilidades generales, básicas y especiales para todos los Humanos contribuyen al desarrollo cultural y socioeconómico de una nación ayudando a obtener una buena comunicación ya que esto ayuda a la organización a obtener un buen desempeño laboral

A nivel mundial se ha declarado qué las empresas grandes como de aluminio y vidrio deben tener un buen desempeño laboral ya que es muy importante también la comunicación ya que lleva una gran actividad laboral que permite alcanzar un alto nivel de desempeño y cabe recalcar que los empleados son el motor principal de la empresa razón que debe ser motivado para mantener este compromiso correctamente y poder cumplir sus funciones con mayor productividad y con el fin de rendir y dar al máximo su desempeño en el área de trabajo.

La comunicación a nivel mundial está involucrado con el desempeño laboral ya que las empresas internacionales pueden realizar estudios con un mejoramiento a sus colaboradores por medio de un desempeño ya que por parte de las empresas inician un cambio si ven un déficit y esto va a permitir que mejore y optimice un proceso a los trabajadores con la finalidad de generar un buen desempeño laboral por medio de una estructura organizada la cual dará resultados un desarrollo adecuado proporcionando un buen trabajo. La comunicación interna en una empresa u organización crea vínculos de información de diversa índole entre sus partes, desde la dirección a los empleados y viceversa, o entre compañeros de un mismo departamento. Tiene en cuenta la información y las relaciones entre la organización y sus socios con el objetivo de mantener una interacción abierta y útil con ellos. Comunica, educa, inspira, motiva y refuerza la cultura corporativa a través de contenido entregado a través de canales internos.

A nivel del país de Ecuador, las empresas traen consecuencias positivas, como la generación de empleo y la contribución al crecimiento económico, que tienden a satisfacer ciertas necesidades. En ese sentido, los empleados realizan un adecuado desempeño laboral, aquellos que están motivados para la autorrealización se sienten competentes y útiles, esto significa responder a la comunicación de crecimiento con satisfacción.

En el Ecuador, las empresas buscan técnicas y tácticas para mejorar el desempeño de sus empleados, lo que hace un aporte valioso para mejorar el proceso de gestión, pues la comunicación es un aspecto que nunca debe faltar a los empleados. Mantener un entorno agradable y proactivo para que los empleados alcancen los objetivos comerciales.

A principios de la República de 1830 en Ecuador se estableció que el desempeño laboral que se encarga de organizar al personal para que cumpla un buen trabajo por medio de su desempeño, también que tenga una buena comunicación ya que esto ayuda a adaptarse con las necesidades del trabajador, se estableció también en una política empresarial que la comunicación es muy importante por la cual el país debe aplicar la siempre ya que esto da buenos crecimientos económicos y darle satisfacción a los empleados al momento de realizar sus tareas laborales.

En la actualidad la mayoría de las empresas de aluminio y vidrio en el Ecuador constan con un desempeño laboral que le permiten mejorar su proceso de calidad con la finalidad de generar un buen trabajo ya que esto es de suma importancia contar con la comunicación que les permite garantizar a los empleados obtener un buen trabajo en equipo y además permite obtener estrategias claves para la organización.

Las organizaciones están en constante evolución. Considere una imagen donde un empleado recibe información generada por el departamento de recursos humanos. Hace veinte o treinta años, la imagen consistía en una nota o papel mecanografiado, suponía un cierto tiempo de lectura para la inclusión e incluso la forma vertical de presentar la información y la posición pasiva del aportante frente a ella. Apenas pensamos en eso hoy. En cambio, los escenarios deben incluir una o más pantallas, videos o documentos HTML con imágenes, una actitud positiva del receptor, la posibilidad de retroalimentación y un flujo de información más horizontal y multidireccional

En la provincia de Santa Elena se encuentra la microempresa Alvi que se encarga de elaborar aluminio y vidrios sea puerta, mesa, ventanas depende del gusto que necesite el cliente, ya tiene 10 años laborando y con mucho esfuerzo ha avanzado en su negocio ya que el lugar donde está ubicado es poblado y además frente a una calle principal donde puedan ver su negocio, está ubicado en salinas, barrio los Matías diagonal a la escuela Carlo Espinoza Larrea, la idea de la microempresa viene de generación en generación ya que su abuelo y su padre también tuvieron un negocio similar de esta manera el aprendió por curiosidad, después de los años le comenzó a traer gusto a lo que el sabía y de esta manera habían personas que lo contrataban para hacer lo que el sabía en este caso cosas con aluminio y vidrio, ya que se le entro la gran idea de ponerse su propio negocio.

En la actualidad existen dos empresas una queda ubicada en Salinas y la otra en Libertad, una fue de herencia por su abuelo y la otra fue creada por el señor Patricio Doyle, además de esto existen otras empresas de aluminio y vidrio, pero con estrategia diferentes ya que son competencias máximas dentro de la provincia de Santa Elena.

Una de las importancias de aluminio vidrio de la microempresa Alvi a comparación de otras existe lo que es la comunicación interna para obtener un buen desempeño laboral de esta manera nos centramos en lo que es un buen trabajo en equipo ya que falta de capacitación y políticas exigentes que les permita obtener a los trabajadores un desempeño más favorable por medio de normas adecuadas que no involucre lo personal con lo laboral.

La comunicación interna siempre está tratando de responder a la complejidad cada vez mayor de las organizaciones, estructuras y procesos organizacionales. Sin embargo, a mediados de la década de 1990, la comunicación interna comenzó a romper con el dominio exclusivo de los recursos humanos y pasó a formar parte también de la gestión de la comunicación corporativa, gestionando activos intangibles tan estratégicos como la imagen, la identidad y la cultura. En los modelos tradicionales de comunicación interna, se transmiten verticalmente tres tipos de información: sobre las condiciones de trabajo y remuneración, las instrucciones operativas para realizar las tareas y la organización que tiende a informar la política de la empresa. Es una vista familiar: tableros de anuncios, buzones de sugerencias, materiales impresos y organigramas de información y organización.

De esta manera es necesario **formular el problema**: ¿De qué manera la comunicación interna contribuye al desempeño laboral de la microempresa Alvi del barrio los Matias, del cantón Salinas, 2022?

A continuación, se **sintetiza el problema**, dando orden a los objetivos específicos:

¿Cuál es la situación actual de la micro empresa Alvi, del barrio los Matías, cantón Salinas?

¿Cómo se encuentra el desempeño laboral de los trabajadores de la micro empresa Alvi del barrio los Matías?

¿Qué estrategia se utilizará para mejorar la comunicación de la empresa?

Por lo consiguiente la comunicación se basa en el buen desempeño ya que esto ayuda a cumplir sus objetivos dados por la empresa para que de esta manera el trabajo en equipo sea más factible y a su vez tenga un mejor crecimiento, dado lo dicho se ha establecido el objetivo general.

Ante lo expuesto se determina el **Objetivo General** para el presente estudio de investigación:

Proponer estrategia de comunicación para el mejoramiento del desempeño laboral de la microempresa Alvi del barrio los Matias, cantón salinas 2022.

Para dar cumplimiento del objetivo general se dan a conocer los **objetivos específicos**:

Diagnosticar la situación actual referente a la comunicación interna de la microempresa Alvi del barrio los Matias, cantón Salinas, año 2022.

Analizar el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Alvi del barrio los Matias.

Plantear estrategias de comunicación interna que permita el fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Alvi del barrio los Matias, del cantón Salinas, año 2022.

Por lo consiguiente, la **justificación teórica** de esta investigación se enfoca en analizar si una propuesta estratégica para la micro empresa Alvi, ayudara al mejoramiento de la comunicación interna y su desempeño laboral, ya que de esta manera contribuye a su mejoramiento de ventas dando así un crecimiento a la organización por su buen trabajo en equipo.

Es importante identificar porque se cree que hay problemas en su comunicación en los trabajadores de la micro empresa Alvi, ya que de esta manera se implementa la estrategia para la buena comunicación interna y desempeño laboral en la micro empresa Alvi del barrio los Matias, cantón Salinas, 2022, a través de esto se encontrara la inquietud interna que esta ocasión en su desempeño laboral, por lo cual afecta a la organización y de esta manera que no afecte al desarrollo de los objetivos cualitativos.

Este trabajo nos permite tomar en cuenta cuales son los aspectos que demos tomar en cuenta al momento de aplicar esta estrategia para la buena comunicación interna y así llegar a los objetivos planteados para que tenga buen funcionamiento la empresa y garantizar su buen desempeño laboral en la micro empresa Alvi.

Hoy en día, la comunicación interna es el resultado de un cambio de una función instrumental a una función estratégica, tanto para comunicar la estrategia, los objetivos y las aspiraciones comerciales, como para desarrollar la identidad de una empresa y orientar a los empleados en términos de participación, compromiso y cultura de identidad. Organizar, en cambio, está pasando de bidireccional a multidireccional: horizontal, vertical y diagonalmente, con múltiples formatos, canales y plataformas, incluyendo video en línea, documentos colaborativos en la nube, infografías y animaciones, potentes intranets y redes sociales para empresas, para nombrar unos pocos.

Las reseñas de hoy deben ser breves y precisas, ya que los nuevos empleados que ya están en la empresa están acostumbrados a laborar rápidamente, resaltar vidrios o aluminios notablemente y, lo que es más importante, que estos productos son de calidad. Por otro lado, los medios audiovisuales son fundamentales para comunicarse, y aprovechar la popularidad y ubicuidad de la cultura YouTube es una ventaja para organizar la comunicación ya que tiene muchas propiedades importantes que podría servir para la empresa a futuros.

A continuación, la **justificación práctica** se enfoca en relacionarse con fundamentos básicos de lo teórico con la práctica, mediante este trabajo da a conocer si se está empleando la estrategia para la buena comunicación interna y desempeño laboral en la microempresa Alvi ya que conlleva relación con el objetivo planteado y poder analizar la situación de manera eficaz y obtener el resultado en que está afectando dicha comunicación dentro de la organización.

Por medio de esta investigación consiste que la estrategia establecida para la comunicación de la micro empresa se enfoque en el mejoramiento del desempeño laboral, el cual serviría como una herramienta para orientar a la empresa de una manera correcta y puedan alcanzar sus metas por el uso correcto de lo que propongan, logrando así una mayor efectividad en todo el proceso que van a realizar los trabajadores al momento de trabajar en equipo.

Una vez establecida esta dicha estrategia los resultados serán netamente efectivos ya que el problema viene de los trabajadores por su inquietud y esto no ayuda a su mejoramiento en el desempeño por la cual dificulta a que los trabajadores no hagan su labor correctamente por eso se planteó una propuesta y un objetivo claro y conciso para de esta manera la organización de buenos resultados.

Sin comunicación habrá esfuerzos aislados, una falta de compromiso y áreas desarticuladas que vayan en contra de los valores de la organización. Por eso es importante implementar una comunicación interna eficiente, la cual contemple las estrategias y canales de retroalimentación con los empleados, mediante las cuales se les informe sobre los avances, desarrollos y cambios de la compañía y se les haga partícipes de los logros y transformaciones.

La comunicación interna contempla los mensajes y relación que tiene una organización con sus colaboradores, con el objetivo de mantener una interacción abierta y propositiva con ellos. Se realiza mediante contenidos que se difunden en los canales internos para informar, educar, inspirar, motivar y reforzar la cultura corporativa, mediante estas descripciones ayuda a la empresa a ser mejor y que su organización crezca ya que le ayudara tanto a los trabajadores como a sus ingresos y obtener un mejor desempeño laboral.

Siendo de esta manera se plantea la **idea a defender**: La comunicación interna fortalece el desempeño laboral de la microempresa Alvi del barrio los Matias, cantón Salinas, año 2022.

Los apartados del estudio son la Introducción que contiene esta investigación por tal motivo se realiza el siguiente **Mapeo**

Esta investigación se ha estructurado de la siguiente manera el **capítulo I**, se basa en la ilustración teórica que nos permite conocer a fondo esta investigación, basada en la comunicación interna y el desempeño laboral, por lo consiguiente tenemos también una revisión de la literatura que están dividida por medio de tesis y artículos científicos, conceptos y teorías de libro de la matriz como la variable, dimensiones e indicadores ya que fue en base a la investigación y de esta manera tener un mayor sustento, y así tener una síntesis de fundamentos legales.

En el **capítulo II** se dan detalles de la parte metodológica de la investigación, se establece las técnicas y métodos adecuados para levantar la información necesaria de la empresa, con el fin de tener una buena comunicación para obtener un desempeño estable que ayude al crecimiento de la entidad, tenemos lo que es diseño de la investigación, método de investigación, población y muestra y por último recolección y procedimiento de datos. Ya que se procede también al levantamiento de información detallando la sistematización de cada tema, y detallar con técnicas adecuadas para la recolección de información sobre la comunicación interna y desempeño laboral, mediante estos temas llevaremos a conocer más sobre la empresa con un enfoque mixto e indicar los cualitativo y lo cuantitativo.

El **capítulo III** se enfoca en analizar los resultados obtenidos de las técnicas empleadas, midiendo la información recolectada y explicándolo de manera sencilla y clara, contiene la propuesta de la estrategia, detallando los pasos a seguir en cada fase del proceso, con el fin de facilitar el ameno adecuado y fortalecimiento y el alcance de los objetivos y así también describir sobre la discusión que fue por medio la revisión literaria ya que se comprar con los resultados obtenidos y las respectivas conclusiones que llevan de la mano con los objetivos específicos, dando continuidad las recomendaciones obtenidas que fue en b ase en si lo que necesita la microempresa para obtener una buena comunicación y buen desempeño laboral.

## **Capítulo I: Marco Referencial.**

### **Revisión de la literatura**

En el artículo comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID 2019, realizado por los autores Castillo & Reyes, (2021) el fundamento es la comunicación interna dentro de una organización garantiza que los trabajadores realicen sus actividades de manera eficaz; lo cual, en el contexto salud, se traduce en priorizar el bienestar y la calidad de vida del paciente, tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19, la metodología investigación documental fue el estudio descriptivo correlacional, realizado con la participación de 100 profesionales del departamento Materno-infantil de un hospital público de Chimbote, Perú.

Se obtuvo en la colección de datos mediante cuestionarios correspondiente a la variable comunicación interna y desempeño, de esta manera se procedió a una estadística descriptiva por frecuencia y porcentaje, se utilizó Statistical Package For the Social Sciences versión y se consideró una confiabilidad de 95% de correlación bivariada de Pearson, se obtuvo resultado indicando el desempeño laboral del departamento materno infantil manifestando un 51 % y la comunicación interna un 57%. En el análisis por dimensiones, se encontró relación directa y significativa entre descendente y desempeño laboral, así como también entre responsabilidad y comunicación interna.

En conclusión indica que el nivel de comunicación interna fue medio, adecuado con respecto a la situación de pandemia COVID-19, y se relacionó de forma directa y significativa con el desempeño laboral en los profesionales sanitarios peruanos que participaron en el estudio. A menudo, en la comunicación, algunas personas se limitan a las indirectas, aceptando conceptos e ideas que no se corresponden con lo que dijo el interlocutor. Saber hablar, discutir y escuchar es la clave para evitar conflictos sin sentido. Otro error es escuchar y centrarnos solo en lo que queremos, ignorando lo que no nos interesa o contradice nuestros principios. Es como si tuviéramos un filtro que solo se enfoca en la información que coincide con nuestros sentimientos y pensamientos. En estos casos, no es posible llegar a un acuerdo o entendimiento con ninguna posición que no sea la nuestra.

En el artículo titulado como la comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresa, realizado por los autores Reyes & Montaña (2018) el fundamento para los directivos, la comunicación interna se convierte en una herramienta estratégica que proporciona Obtenga enormes beneficios comerciales al aum entar la productividad, la competitividad y el éxito comercial. por lo tanto, los administradores de empresas deben aprender comunicación interna, tiene como objetivo abordar los conceptos que entraña la comunicación interna para una mejor administración de empresas.

La metodología a utilizar fue no experimental, además de esto fue descriptiva ya que se utilizaron frecuencias y porcentajes, obtuvo como resultado una población a un conjunto de individuos con características o atributos cuáles quieres estudiar o analizar.

En el presente estudio, la población es la encuesta estuvo representada por 70 empleados que trabajan en Flexnet Corporation y en conclusión la sociedad interna, empleados o empleadas son función de la organización. En gran medida, se convierten en uno de los ejes principales y puede trabajar de la mano con audiencias o clientes externos, los componentes más simples y básico.

Por ello, la gestión de la comunicación interna es ante todo una fortaleza se utiliza para funciones comerciales y, por lo tanto, no debe utilizarse mecanismo. Por otro lado, cuando se han realizado revisiones bibliográficas sobre este tema, han surgido varios manuales coinciden en conceptos claros que proponen y abordan en este trabajo.

Con muchas empresas trabajando desde casa durante estos meses, la comunicación efectiva es esencial para que las personas hagan el trabajo de la mejor manera posible y se mantengan productivas. Por medios de esto podemos indicar que será bueno definir reuniones diarias o periódicas para coordinar equipos. Sugiera que hagan una videollamada con la cámara encendida, ya que hace contacto visual y puede ayudar a mejorar la comunicación. Dé ejemplos de contención y personas problemáticas ya que les ayudara a resolver sus problemas de manera efectiva para que de esta manera no haya una mala administración en la empresa donde uno trabaja y más que todo no pierda clientes y sus ingresos no bajen por eso hay que buscar maneras de poder arreglar y buscar la solución al problema.

En el artículo titulado la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público, por el autor Charry & Condor (2018) tiene como objetivo establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional, la metodología a utilizar fue un estudio cuantitativo diseñado no experimentalmente de una muestra de 200 trabajadores probabilísticos seleccionados al azar estratificados simplemente.

La información se recolectó mediante 2 instrumentos: una encuesta de comunicación interna (autoadministrada) y una encuesta de clima laboral (encuesta estandarizada - Great Place To Work 2006) utilizando escalas de Likert. Ambos estudios lograron una confiabilidad (alfa de Cronbach) de 0,984 y fueron validados por evaluación de expertos.

Los resultados mostraron una correlación positiva muy fuerte entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional (coeficiente de correlación de Pearson),  $r = 0,959$ , nivel 0,01 y un margen de error inferior al 5,0%. Los hallazgos del estudio arrojaron un promedio de 3.48 relacionado con el clima organizacional, por lo que la percepción del clima organizacional fue desfavorable. También requieren un vínculo significativo entre la comunicación interna y las dimensiones: grado de estructura y su impacto en el puesto, consideraciones, entusiasmo y apoyo, orientación al salario y desarrollo laboral, y orientación al puesto.

Finalmente, el 56,5% de los encuestados citó la comunicación interna ineficaz como la razón principal y como conclusión los resultados de la investigación precisan una correlación significativa entre la comunicación interna, el clima organizacional y las dimensiones grado de estructura y su influencia en el cargo; consideración, entusiasmo y apoyo; orientación hacia la recompensa y orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo. Se evidencia la existencia de un clima desfavorable de acuerdo a la percepción de los propios trabajadores.

Un buen desempeño siempre es valioso para el desarrollo de su carrera y el desempeño de la empresa. Algunas empresas intentan motivar a los empleados con diversos incentivos (horarios de trabajo flexibles, aumentos de salario, etc.), pero aún es importante que los propios empleados intenten mantener la motivación en su trabajo diario ya que esto permite que su desempeño laboral mejore y a su vez tener futuros a futuros en la empresa.

La tesis titulada comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N 04 Coma, Lima2018, realizado por el autor Cahuascano Maza (2019) el objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de la UGEL N 04 Comas, Lima-2018. El método que se empleo fue, hipotético deductivo, teniendo el tipo de investigación fue aplicado a nivel descriptivo, el enfoque es cuantitativo no experimental: transversal.

La población era de 78 trabajadores nombrados, contratados bajo el régimen CAS y CAO, la técnica que se emplea fueron las encuestas y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, en la conclusión se obtuvo como resultado de la variable 1 Comunicación interna un nivel de  $r=0.857$  o aceptable y (b) el resultado de la variable 2, Desempeño laboral un nivel de  $r=0.791$  de fiabilidad de los instrumentos.

En conclusión, se identificó conexiones importantes en la comunicación interna como el trabajo de los empleados de recursos humanos SEMANA 04 Comas, Lima 2018 Dado que, en términos generales, el resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.788, lo que indica que hay correlaciones positivas, significativas y significativas (altas) entre dos variables significación al 0,000.

Por lo tanto, se puede concluir que si una unidad tiene un producto la comunicación interna mejorará el rendimiento de los empleados notable. Por otro punto tomar medidas para equilibrar la vida diaria y privada de un empleado es una de las cosas que pueden ayudar a un empleado a sentirse mejor. Permitir horarios de trabajo flexibles, ofrecer opciones de teletrabajo e incluso brindar cuidado de niños en su empresa son algunas de las opciones que sus empleados apreciarán más.

Mejorar el desempeño de los empleados en el lugar de trabajo debe ser una de las prioridades diarias de nuestra empresa. Necesitamos identificar, observar y analizar todos los factores que pueden influir en las mejoras del rendimiento. Una vez hecho esto, debe realizar las mejoras adecuadas, guiado por un plan adecuado, para crear su fórmula de productividad. Los responsables de emitir todos estos mensajes tienen como misión principal comprender toda su magnitud y tener en claro la definición de comunicación interna, ya que permite analizar lo que es el rendimiento de los trabajadores.

La tesis titulada comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del S.C. San Francisco durante el año 2021, realizada por los autores Pucar & Gonzales (2021) el objetivo principal de esta investigación es analizar la influencia que existe en la comunicación interna en el desempeño laboral del centro de salud de San Francisco, el tipo de investigación es no experimental explicativa ya que se trabaja de hechos reales. La población fue de 77 colaboradores que bien en realizando trabajo presencial, la técnica utilizada fue la encuesta, los instrumentos para la recolección de datos fueron los cuestionaron.

Se tiene como resultado que el 47.8% no se siente involucrado en la búsqueda de su desempeño, 52.0% no sienten que son preparados para su trabajo, un 48.1% sienten que su sueldo no es justo con el trabajo que realizan, un 46.6 % sienten que la gerencia no están completamente comprometida para mejorar la comunicación interna, siendo muy importante para la organización, buena comunicación, porque depende de los socios comerciales se sienten comprometidos con las metas de la organización, y juntos pueden obtener apoyo para estos objetivos para mejorar sus esfuerzos y así obtener su recompensa.

La conclusión que la comunicación interna tiene un impacto significativo en el desempeño contratación de correspondencia de asociados Centro de salud de San Francisco el año 2021; El 42,9% observó que sus jefes son incapaces de comunicarse metas organizacionales, aunque el 87,1% mencionaron los propios sentimientos, el 66,3% cree que tampoco se les ha escuchado lo suficiente cree que su opinión es importante para el jefe. El 65,0% de las personas no piensa su enfoque es cuestionado, por lo que no están motivados, unas de las soluciones para activar lo que es el animo a los empleados seria: 1. Trate a sus empleados con respeto. 2 – Reconocer el valor de cada miembro del equipo. 3 – Utilizar las mejores habilidades de cada empleado. 4 – Delegar responsabilidad, lo que aumentará la motivación de los empleados y ayuda a obtener un mejor desempeño.

Mejorar sus habilidades blandas y entrenar sus habilidades es fundamental para enfrentar con éxito desafíos más grandes, aprovechar mejores oportunidades y lograr resultados más satisfactorios. En el entorno actual, mejorar tus talentos digitales es fundamental si quieres actualizarte y destacar en el mercado, afortunadamente, existen diversas plataformas que te permiten aprender habilidades.

La tesis titulada comunicación interna en la empresa FLEXNET del Ecuador y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores a partir de la emergencia sanitaria en el año 2020, realizada por el autor Calderon & Aguilar (2021) el problema en general es: ¿Cuál es la incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores Flexnet en el Ecuador durante la emergencia sanitaria? Tiene como objetivo general analizar la comunicación interna en la empresa Flexnet del Ecuador en su incidente en el desempeño laboral de sus empleados durante la emergencia sanitaria, el método de investigación tiene un diseño no experimental y no se busca manipular las variables de estudio, como que se pretenda dar una explicación del problema y escoger las mejores alternativas de solución al problema.

La investigación también tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, en virtud de que se hizo una descripción y análisis del problema de estudio, para lo cual se utiliza la encuesta como instrumento de recolección de información, la muestra que se aplico es 70 empleados, los resultados que se aplicaron fueron las estrategias de herramientas para mejorar la comunicación interna entre los colaboradores y dirigentes de la empresa Flexnet del Ecuador y en conclusión Se logró determinar los factores del bajo desempeño laboral en la empresa Flexnet durante la emergencia sanitaria, donde el ambiente laboral y las buenas relaciones entre públicos internos y externos son importantes en la empresa. Se diseñó un plan de comunicación interna donde se le daría la prioridad a los colaboradores, brindar capacitaciones, charlas motivacionales, ambiente laboral adecuado donde la empresa sea unificada y se cumpla los objetivos planteados.

Se llegó a la conclusión que los empleados deben tener más capacitaciones para que así puedan elaborar un mejor desempeño laboral en la empresa Flexnet donde el ambiente es una de las causas por la cual esta empresa no brinda ya que el público tanto interno como externos toman en cuenta el ambiente laboral y más que todo deben tomar importancia a la empresa, La capacitación es muy importante para nuestra formación profesional, nos permite mejorar nuestras habilidades y calificaciones. Podemos realizar la formación nosotros mismos o en nombre de la empresa. Es la formación de los empleados la que trae muchos beneficios como el aumento de la productividad y la rentabilidad, entre otros. Además, atrae a un mejor servicio ya que nos retroalimenta por medios de profesionales.

## **Desarrollo de Teorías y Conceptos**

### ***Comunicación interna***

Da a entender Verazzi L (2019), que la comunicación interna es aquella que está orientada y enfocada a mantener una buena comunicación con los empleados de la empresa. Su origen está relacionado con la idea de facilitar la comunicación entre los miembros que integran la empresa y motivarlos a realizar las tareas de manera eficaz que al tratarse de una disciplina jóvenes se considera que una buena comunicación es muy útil para el trabajo en equipo y satisfacerse por su buen desempeño, además de esto también existen otros tipos de comunicación y lo ven como un proceso de determinación ya que no es fácil contraer una definición acorde sobre comunicación interna pero se hay algo sobre lo cual es todo académico y profesional por una organización orientada a la creación y mantenimiento de técnicas e instrumento de comunicación que lo mantenga informados integrado y motivado contribuyendo al objetivos de la organización. Pag 45

La comunicación interna es muy importante dentro de una organización ya puede ser utilizada como una estrategia de gestión e integración de la plantilla de una empresa. A veces es solo para informar, otras veces se usa para motivar, persuadir, recordar o explicar intereses que aumentan la productividad de los empleados, ayuda a mantener un buen ambiente en una organización empresarial es fundamental para alcanzar los objetivos deseados. Los empleados de la empresa juegan un papel crucial en el logro de los objetivos de la empresa.

Como señala Mantilla k (2020), indica que la evolución de la comunicación interna siempre se ha obtenido a la mentalidad de la filosofía e incluso a la cultura que ha caracterizado en los medios y en las organizaciones en cada momento así pues lo valores y normas identidad las creencias y actitudes hacia el empleado desarrollan las metas que se cumplen a determinado tiempo y directamente la estructura organizada estos estilos dirección asumido los procesos de toma decisiones y también evidentemente los patrones de interacción y de comunicación desplegados son responsables de la comunicación que se han confesado abiertamente en canales ya que en ocasiones y en diferentes espacios estos fundamentos influyen en departamentos dirigidos por la empresa . Pag 46

La comunicación interna se orienta más en cómo mantener una buena sincronía con los empleados a la hora de comunicarse con el equipo de trabajo, su origen está relacionado con la idea de facilitar la comunicación entre los miembros que integran la empresa y motivarlos a realizar las tareas de manera eficaz. Además, al utilizar la comunicación interna, el objetivo es escuchar las sugerencias de los empleados y crear una comunicación efectiva.

### ***Tipos***

Como indica Hofstadt Roman (2022), existen muchos tipos de comunicación, ya que esto nos ayuda a concretar mejor el concepto de la habilidad social con la comunicación, por un lado vemos que se refiere a cualquier tipo de comunicación como el colectivo ya que es el intercambio de mensaje entre 2 personas, también se puede hablar del tipo de comunicación no verbal ya que tiene que ver con el comportamiento de las personas en dónde se está elaborando ya que esto se puede observar directamente y se refiere a situaciones de comunicación en relevación social va primero en las conductas directamente observadas por nuestro interlocutor es de cualquier modo no se debe olvidar que la realización de estas conductas observadas va mediante la mediatizada por las no observables por lo que hay que prestar también atención a estas últimas de la que hablaremos más adelante por otro punto se refiere al trabajo y referirse al discurso interno y a la auto verbalización y auto instrucciones.

Pag 36

Existen varios tipos de comunicación, además de las características básicas del proceso de transmisión de mensajes, existen diferentes tipos de comunicación, ya que el remitente, la información que envía y el canal por el que se transmite la información pueden ser diferentes. A continuación, puedes encontrar una clasificación de los diferentes tipos de comunicación según diferentes criterios. Pero para aprender la acción comunicativa, debemos ser conscientes de todos los diferentes tipos de comunicación que existen, de lo contrario nos apegaremos a una definición muy simplista del concepto y, como resultado, perderemos la capacidad de comunicarnos con otras personas. Del mismo modo estos tipos de comunicación ayudan a tener un desempeño mejor para la empresa de manera efectiva y que tengan una comunicación muy buena dentro de la organización.

## ***Medios***

Desde el punto de vista Barredo (2021), indica que integrar a internet ya es un medio de comunicación como espacio de consulta la sociedad ha creado nuevos hábitos de consumo, crear información que afecte más que solo a los medios comunicación, pero en general el proceso de formación de opiniones audiencia moderna. Por esta razón, ofrece una visión general documentar transiciones y desafíos existen medios de comunicación, usuarios/ciudadanos, organizaciones y mecanismo y por ende los medios que se dirigen a una gran audiencia se denominan medios masivos.

Pag 30

En la sociedad, este tipo de canales se utilizan para que las personas interactúen y, en última instancia, acuerden estándares comunes. A través de los medios y de la información que de ellos proviene, los usuarios crean una imagen general de la realidad que nos rodea en un momento dado. El boca a boca y la transmisión de cuentos, mitos o engaños a veces se consideran otra forma primaria de comunicación e intercambio de ideas entre un grupo de personas.

## ***Canales***

Según Martin Santana (2019), la importancia en este contexto se ha basado existen nuevos canales de comunicación por parte de la organizaciones ya que han cobrado especial relevancia cambiando la forma de entender y gestionar la política de comunicación de una empresa así como obligado a la organizaciones a incorporar el marketing digital dentro de una estrategia comunicativa y su plan de comunicación ya que en cualquier estrategia de marketing digital es imprescindible tener en cuenta la seguridad de ámbito en el que se desarrolló ya que ha pasado de ser un espectador en convertirse un generador de contenido ya que es muy importante estas marcas o productos y servicios que se consumen y se considera en las decisiones de compra de miles de usuario a través del relato en las redes sociales de sus experiencias con determinadas marcas. Pag 28

La existencia y accesibilidad de este medio en particular es solo uno de los elementos más esenciales para la implementación efectiva de esquemas de comunicación. Esto es muy importante porque cualquier comunicación requiere la transmisión de información utilizando elementos físicos especiales. En los negocios, el uso frecuente del término se refiere a los canales disponibles para los clientes

comerciales para la comunicación con los operadores: correo electrónico, números de teléfono, buzones de mensajes, etc.

### ***Comunicación no verbal***

Como opina Ovejero J. L (2019), los seres humanos somos seres emocionales ya que la clave para adquirir una gran ventaja en las relaciones interpersonales se encuentra en saber conocer la manera que tenemos de expresar nuestras emociones un lenguaje sin palabras que sí aprendes a explotar mejora tu comunicación en todos los sentidos tanto a la hora de expresarte como en también para entender con mayor actitud de lo mucho que te cuestan los demás en ocasiones y llevar a mover sus labios. Cada uno de nosotros hace una herencia evolutiva de la que no podemos recibir ni tampoco elegimos tenerla o no. Pag 45

No debemos confundir la comunicación no verbal con comunicación verbal, es decir, comunicación que no se expresa verbalmente. Una persona puede escribir en papel o usar lenguaje de señas (por ejemplo, lenguaje de señas) y usar ese lenguaje, pero usando un soporte o sistema de representación diferente. La comunicación no verbal no sigue las mismas reglas básicas que la comunicación verbal, por lo que no tiene una sintaxis, una secuencia específica de símbolos, sino que se expresa según el contexto y la situación. En algunos contextos existe cierto acuerdo, como con los movimientos de cabeza para indicar "sí" o "no", pero incluso estos gestos no son universales y se interpretan al revés en algunas culturas.

### ***Relevancia social***

Da a conocer Ardila L. (2022), Durante la relevancia social el mundo contemporáneo atravesado desarrollo recientemente por la psicología ya que es una ciencia de laboratorio dentro al contexto de la ciencia natural con una metodología experimental ya que se convierte en una profesión y eso viene objetivo diferente de la ciencia y con problema propio es que tiene o interés en la relevancia social a través de los problemas que se establecen ya que es delicado y particular en la naturaleza humana como la influencia cultural. Pag 30

La relevancia social es un término utilizado para evaluar la importancia o el impacto de una idea, práctica u objeto en el bienestar social. Es decir, algo socialmente relevante merece consideración social porque representa algo capaz de influir en la

sociedad. Por el contrario, algo que carece de significado social no tiene impacto en la sociedad. La importancia social puede ser central para justificar una investigación o procedimiento, especialmente cuando involucra el uso de recursos limitados. Las empresas o los gobiernos pueden priorizar ciertas acciones sobre otras, por ejemplo, evaluando la importancia social de cada acción, es decir, eligiendo la más importante, revolucionaria o más importante en función de las necesidades humanas.

### ***Internet***

Como señala Sharan (2019), que a través del internet se indica que la hora actual del mercado de la Revolución digital exige una formación continua y especialista de las nuevas disciplinas tecnológicas y cómo era una adaptación a la nueva forma de moverse con los clientes en dicho mercado se trata de una cuestión fundamental para seguir siendo competitivos ya que es un cambio de paradigmas produciendo en conflicto donde el mundo de la marca se encuentra en pleno debate con el mundo de los clientes podemos comprobar que cada vez más notable discretamente ya que existen consumidores y marcas siendo mayor en los mercados consolidados en los que hayan empresas desarrollo y a su vez también consumidores que marcan diferencia. Pag 33

Ciertos términos siguen apareciendo en los titulares de noticias de tecnología, negocios y startups en estos días. El concepto hace referencia a conectar Internet a todos los dispositivos que estamos acostumbrados a utilizar en el día a día, para poder realizar las tareas diarias con mayor facilidad, además de aumentar la productividad. Por lo tanto, las empresas también pueden utilizar para aumentar la eficiencia, aumentando así la competitividad y la productividad. En un mercado tan complejo como el actual, estas cualidades son imprescindibles.

### ***Medios masivos***

Desde el punto de vista de Merlin N (2021), Aún si existe una predominancia de los medios masivos y liberales en general se consume más del periodismo de la contra derecha los matices existen y la contrapartida de lógica ha sido aplastada pero fundamentalmente a su relativa paridad pueden revelarse hasta asegurar que la mentira no andes suelta como del encuentro a quién nadie quiere capturar los ciudadanos tienen un mayor severidad ante la compactación fallido porque no está humillando en una butaca en la que siente su apatía, su domesticada inteligencia, Cuánto es poder también

se puede ser atrapado en la emergencia hacia el mundo ya que los políticos noticias de una hijita en vender sin pudor por el cumplimiento de los ojos brillan al parte que le cabe en la sometimiento general. Pag 19

Aunque los medios de comunicación existen desde la antigüedad, la aparición de los medios de comunicación de masas está estrechamente relacionada con la creación de determinadas tecnologías. Una de las primeras de estas tecnologías fue la imprenta, que data del siglo XI. Los primeros periódicos aparecieron en el siglo XVII; fue mucho menos influyente que lo que tuvieron más tarde porque pocas personas podían leerlo. En los siglos siguientes, a medida que aumentaba la alfabetización, aumentaba la influencia de la prensa en la vida cotidiana. Gracias a la invención de las técnicas de fabricación de papel de pulpa, el uso de la imprenta rotativa y la expansión de los ferrocarriles, el papel se abarató, aumentando el número y la circulación de los periódicos.

### ***Marketing digital***

Según Mel Sol (2020), reflexiona que un profesional de marketing digital debe hacerse cuando se le dice que está ante una verdadera Revolución o evolución de marketing que contar debe estar preparado para entender que hay que hacer las cosas de otra forma no significa con este cambio no sepa valorar prácticamente todos los conocimientos anteriores significa únicamente que su éxito en la recta depende de su adaptación y aquel negocio online deben ser coherentes y transparente el consumidor es inteligente y ya que necesita tener un modelo con una razón para estar y sobre todo una razón para que pueda rentabilizar. Pag 60

A todo esto, lo llamamos marketing digital: un conjunto de mensajes y acciones que se pueden llevar a cabo en diversos medios digitales con el objetivo de promocionar una empresa y un producto. Si nuestra vida ya no es la misma que en Internet, lo mismo puede decirse del proceso de compra. Hoy en día, muy a menudo buscamos el producto o servicio deseado en Internet para encontrar el mejor precio cuando ya sabemos lo que queremos o para buscar información sobre un producto específico o información de rendimiento cuando todavía estamos investigando la posibilidad de comprar e incluso aprender más sobre los problemas a los que nos enfrentamos cuando aún no sabemos qué soluciones nos pueden ayudar y efectivamente saber lo que estamos comprando.

### ***Generador de contenido***

Como propone Secchi B (2021), este generador de contenido habla sobre cómo sería el superfluo enumerar las multitudes texto de trabajo profesionales qué medida del tiempo se mantiene viva hasta en nuestros días para muchos de los que se han dedicado a esta vida profesional tiene un determinado tiempo y esfuerzo ya que no es fácil tener esa fluidez de palabras para las redes sociales esta manera poder explicar lógicamente y hacer entender a las personas para que llegue el mensaje correctamente ya que tampoco no es tan fácil a través de su estructura o experiencia profesional de que tiene casos concretos quedando múltiples conferencias o clases y sobre todo leer libros para que tenga más fluidez al momento de redactar el mensaje. Pag 38

Los creadores de contenido crean contenido de entretenimiento o educativo basado en los intereses y desafíos de su audiencia. El contenido que crea puede tomar muchas formas, incluidas publicaciones de blog, videos, libros electrónicos, fotos, publicaciones en redes sociales e infografías. Hoy en día, las empresas se asocian con creadores y personas influyentes para llegar a clientes nuevos y existentes en nombre de las marcas. Los creadores de contenido generalmente (pero no siempre) diseñan y desarrollan contenido atractivo basado en una estrategia de marketing de contenido. Su objetivo es crear contenido atractivo para generar tráfico, seguidores o clientes potenciales.

### ***Desempeño laboral***

Citando a Miguel J. (2018), indica que cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización, el desempeño laboral puede lograr un equilibrio entre la vida personal y laboral en un desafío en la actualidad con énfasis en los empleados sobre el factores que afectan la implementación de un sistema de información gerencial en las organizaciones porque falta sistema de información, como el analizado reproducir y factibilidad en cumplimiento de los objetivos dentro de la organización ya que es importante para la empresa. Pag 34

El desempeño laboral es una evaluación que determina si una persona está haciendo un buen trabajo. Se estudia académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, y también es parte de la gestión de recursos humanos. La definición de desempeño laboral inicialmente puede parecer simple: se trata de qué tan

bien los empleados hacen su trabajo. Sin embargo, considerar el impacto de este concepto en las empresas requiere una visión más profunda. Piensa cómo un mal empleado puede destruir un equipo. Por otro lado, el desempeño ejemplar de los empleados puede mejorar la motivación y el desempeño.

Teniendo en cuenta a Latorre Navarro M (2018), la organización es se adaptan entorno mediante la estrategia y política empresarial ya que tiene una gestión de la fuerza laboral en clave a la hora de adaptarse a las demandas del entorno y esto puede llevar a muchas ocasiones tanto como el éxito o el fracaso de la empresa ya que la gestión de la fuerza laboral se realiza mediante el sistema de gestión de recursos humanos y micro recursos humanos ya que tienen relación con aspectos estratégicos de sus perspectivas de aumento o disminución de la fuerza laboral ya que también forman o evaluar del desempeño y esto le da un programa a la práctica de los recursos humanos. Pag 27

El rendimiento también se puede medir en relación con el esfuerzo, ya sea en la vida cotidiana o en circunstancias especiales. Refleja el compromiso de las personas en sus tareas laborales. El desempeño laboral se define como el comportamiento de los empleados. Este concepto difiere de los resultados obtenidos. Los resultados son en parte el resultado del desempeño, pero también son el resultado de otros factores. El desempeño laboral se enfoca en las metas organizacionales relacionadas con el puesto o función. Por lo tanto, no se incluirán actividades que busquen alcanzar objetivos periféricos.

### ***Políticas salariales***

Según Dini M. (2020), se analiza las gráficas de micro pequeñas y medianas empresas en América latina y la evolución de las políticas empresariales o salariales del fenómeno implementan en las últimas décadas de las instituciones que promueven un desarrollo el esfuerzo realizado por las entidades de fenómenos han permitido aplicar el marco normativo y diversificar mediante el apoyo no obstante estos avances son suficientes para enfrentar el desafío de las características en la cual hay escenario competitivo y particularidades en transformar los modelos productivos y de consumo generada por la revolución tecnológica en cursos planteadas por la necesidad profunda en el enfoque y la modalidad del trabajo de la entidades de apoyo. Pag 55

Para que una organización recompense adecuadamente a sus empleados por el trabajo que realizan, debe existir una política de compensación adecuada. Esta política cubre todas las formas de distribución de los distintos incentivos ofrecidos por la empresa a lo largo del tiempo. La política de remuneración se define como los principios y métodos de pago justo y justo a los empleados de la empresa con fondos del presupuesto. La remuneración de la calificación de una persona depende de su mérito y productividad.

### ***Capacitación***

Da a conocer Alles M. (2019), que hasta ahora han publicado varios obra en torno al tema de formación sin embargo siempre se piensa que falta una en especial donde se brinda un enfoque completo de inducción donde se reflejan las nuevas tendencias en la forma de capacitar en tiempo abarca la distintas realidades en las funciones de formación ya que se encarga de una responsabilidad específico en formar a personas con un rol más generalista en algunos momentos tanto el especialista de recursos humanos como el número uno de recursos humanos es muy especial que puedan formar distintas personas en un tiempo determinado ya que para pensar diseñar o diagramar se planifica para implementar acciones en la formación efectiva y eficacia. Pag 48

La capacitación se define como una serie de actividades educativas diseñadas para ampliar los conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados que trabajan en la empresa. La educación permite a los empleados realizar mejor los trabajos actuales y futuros para adaptarse a las demandas ambientales cambiantes. Se considera como un proceso de formación de corta duración que utiliza técnicas especializadas y planificadas, a través del cual los empleados de la empresa adquirirán los conocimientos y habilidades necesarios para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos del plan organizacional para el que laboran.

### ***Evaluación de desempeño***

Como señala Martha (2019), ha sucedido con otras de las obras se ha visto qué necesidad de escribir desempeño por competencias en el desarrollo de los trabajadores es decir la versión original en este título fue publicado en el 2002 ya que tuvo una nueva edición bueno tomando en cuenta las razones que nos llevaron a tomar esta decisión sobre el desempeño por una evolución o concepto de vida de profesionales

desarrolladas de la primera edición de esta obra tanto que el equipo se integró para registrar nuevas experiencias de que entender en cuenta estas vivencias surgidas en el desarrollo y tipo de organizaciones en Latinoamérica ya que tienen evaluación de desempeño que modificó roles de los jefes respecto a las colaboraciones de necesidades por parte de uno y otros es saber cómo están haciendo las cosas. Pag 22

La evaluación del desempeño se basa en los puntos descritos en el perfil de trabajo del empleado. Este CV es lo que quiere la organización y los solicitantes se seleccionan en función de los atributos de esta entrada de CV, pero es necesario comprobar si lo que ha presentado el solicitante coincide con sus resultados reales. Además de la descripción del puesto, también se incluyen otras presentaciones, como las relaciones con los compañeros y el comportamiento en situaciones de estrés y presión. Escenarios que requieren fuerza para separar los problemas del trabajo y los conflictos personales con otros compañeros.

### ***Políticas empresariales***

Teniendo en cuenta a Garcia A M (2020), las empresas son organizaciones que desarrollan una misión por lo cual deben obtener por las políticas empresariales ya que cubre una determinada protección hacia el trabajador es fundamental para su supervivencia que obtengan sus beneficios sin embargo para poder cumplir con este propósito también deben entender los reglamentos exigentes de sus diversos reglamentos otra parte también estaciones tiene una gran influencia en comportamiento social y económico en las empresas por medio una normativa y regulación de esta manera se ha desarrollado estructura y procedimiento institucionales que traducen unas señales de credibilidad y legitimidad en las empresas. Pag 27

La política empresarial define el área o áreas en las que los subordinados de una organización pueden tomar decisiones. Esto permite que los gerentes de nivel inferior resuelvan problemas sin consultar a los gerentes de nivel superior cada vez que se toma una decisión. Estas son pautas que una empresa desarrolla para regular su comportamiento. Determinan las condiciones bajo las cuales se debe tomar una decisión. La política empresarial es también la provisión de recursos que pueden lograr los objetivos organizacionales. Las políticas comerciales claras, concisas y escritas ayudan a cualquier empresa a mantener la coherencia en sus operaciones. Cuando se

crea y utiliza una política comercial, se estandariza la forma en que una empresa entrega un producto o servicio a los consumidores.

### ***Marco normativo***

Teniendo en cuenta a Rodríguez Royo (2021), el derecho que regulan como trabajador se utiliza la tecnología en derecho de los ciudadanos de los trabajadores de esta monografía se lleva trabajando algunos temas ya que hay nuevas ramas explicativas iniciativas por en este momento hay códigos genéticos de normas llamada elemento fundamental ya que digitan en algunos lugares tradicionalmente en nuestros laboralistas ya que no es la única norma que se ubica en el espacio de protección hay datos personales y garantía de los derechos digitales que tiene un artículo una verdadera norma laboral sobre derechos digitales de los trabajadores. Pag 45

Lo que se entiende por regulación normativa en el campo del derecho y la economía también se aplica al derecho internacional: un conjunto unificado de normas, estándares, métodos, lineamientos y sistemas que determinan la forma en que se deben tomar las acciones para lograr los objetivos establecidos en la planificación, proceso, presupuesto. Leyes, estatutos, normas y reglamentos **Ámbito de Referencia para los Proveedores de Atención Médica. Definición de marco legal.** Lo que se entiende por regulación normativa en el campo del derecho y la economía también se aplica al derecho internacional: un conjunto unificado de normas, estándares, métodos, lineamientos y sistemas que determinan la forma en que se deben tomar las acciones para lograr los objetivos establecidos en la planificación de proceso y presupuesto.

### ***Funciones de formación***

Desde el punto vista de Marchin Armas (2020), la insostenibilidad de los modelos socio productivos han hechos que el capitalismo ha conducido a la humanidad ya que de esta manera forman funciones como crisis global con dimensiones ambientales sociales y económicas y en particular energéticos financieras alimentarias y de gobernabilidad ellos exigen la búsqueda de soluciones de los problemas en los cuales deben ser encontrados en el marco de las estabildades de desarrollo. En el término desarrollo sostenible constituyen a un nuevo paradigma para el hombre y a la vez puede ser considerado un desarrollo humano ya que por parte de la integración en esta educación de la sostenibilidad en las funciones de formación tienen en cuenta un

desarrollo alternativo a las probara sientes y aunque sus limitaciones desarrollan son nacionales y globales abre un camino de diversas ideas y consideraciones. Pag 25

La educación es fundamental para los estudiantes que construyen su futuro profesional, para los desempleados y para los empleados que quieren mejorar sus conocimientos para mejorar su trabajo. En este sentido, la presencia de un entrenador profesional es fundamental. Hablamos de profesionales cuya función es gestionar la educación y el empleo de las personas. Para ello, organiza cursos de formación profesional que les proporcionan las herramientas necesarias para asesorar a estudiantes, desempleados y trabajadores. De esta forma, eligiendo la formación adecuada, todos podrán mejorar su empleabilidad y oportunidades laborales.

### ***Inducción***

Da a conocer Dihigo J. (2021), indica que las necesidades de las humanas son parte de la inducción es que ocasionan en esta investigación ya que demuestran que los funciones son el método antiguo de inducción y deducción ya que verifican sistemáticamente a través de experimentos planificados en el mercado en historia al paso la ciencia ha materializado a través del descubrimiento ya que con éxito han podido contribuir una época en donde las empresas de inducción se han alimentado con el tiempo para esta manera poder aplicarlas en la actualidad a su vez construyendo obras avanzadas y pulidas en la evolución del desarrollo científico. Pag 17

Después de eso, la incorporación significa conocer y socializar con sus colegas, aprender sobre la organización y, lo más importante, determinar el significado y el impacto de su contribución. El compromiso también se crea por la capacidad de la organización para comunicarse con los nuevos empleados, estos son seleccionados entre muchos empleados para que sus talentos sirvan al resultado deseado, las personas que trabajarán con ellos serán su equipo, no sus oponentes. De esta forma, las tareas iniciales no pueden ser insignificantes, ni pueden reemplazar la actividad principal de su trabajo, por el contrario, el diseño de la formación introductoria debe permitir reconocer que el trabajo a largo plazo no depende de la persona, sino según su conocimiento, la habilidad y actitud hacia la tarea dada depende del resultado deseado.

## ***Colaboración***

Como propone Flores D, (2022) las empresas que adoptan este tipo de cambios relacionados a través de una nueva forma de colaboración pueden conseguir menores costes o mayor eficiencia su mejor servicio al cliente es decir sin embargo para obtener un tipo de beneficio de las empresas necesitan orientación sobre cómo están evolucionando la relación de colaboración en las redes de valor y cómo pueden aprovechar las enormes oportunidades en negocios que se están presentando ya que esta colaboración en redes de valor es un recurso tan valioso y no se ocurren mejorar organización para escribir este libro además es un papel fundamental que ofrece un plan para las empresas que crean y mantenga relaciones comerciantes entre los riesgos pero repletos de oportunidades. Pag 35

Como colaboración, lo llamamos la acción y el efecto de la colaboración, la colaboración significa trabajar junto con una o más personas para realizar un trabajo o alcanzar una meta. Así, la palabra se deriva de colaboración, que a su vez proviene del significa “trabajar juntos”. En este sentido, la cooperación es un proceso en el que varias personas se unen para realizar un trabajo o actividad, dividir tareas y roles, ayudarse mutuamente y coordinar esfuerzos para lograr los objetivos deseados.

## ***Desarrollo de los trabajadores***

Da a conocer Flavell J, (2019) la visión tradicional del conocimiento tiende a restringir lo a procesos a productos más elevados ya que tiene como desarrollo de las personas esta visión incluyen procesos mentales superiores correspondientes a entidades psicológicas como los saberes en conocimientos la conciencia la inteligencia el pensar imaginar crear y generar planes son algunas de estas actividades que podrían asegurarse incluirse en el repertorio psicológico de otros seres humanos no cabe duda de que todo ella tiene un carácter generalmente humano propio de la inteligencia del hombre. Pag 18

El desarrollo a los trabajadores es el proceso mediante el cual una sociedad mejora las condiciones de vida de sus miembros aumentando los recursos que pueden satisfacer sus necesidades básicas y complementarias y creando un entorno social en el que se respetan los derechos humanos de sus habitantes. También se considera como el número de oportunidades que tiene una persona en su entorno para hacer o hacer y beneficiar a su sociedad.

## **Fundamento legal**

### **Constitución Política de la República Del Ecuador**

#### **Comunicación e información**

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

1. Una comunicación libre intercultural incluyente y diversa y participativa esta en todo el ámbito de participación de la interacción social por cualquier medio y forma en su propia legal o símbolos.
2. El acceso universal a la tecnología de información y comunicación
3. El acceso y uso de todas las formas de comunicación, visual, auditiva, sensorial y a otras que involucren a personas con discapacidad.

Art. 18.- buscar recibir intercambiar producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos acontecimientos y procesos de interés general.

#### **Ley de Defensa del Artesano**

Art.2.- para los efectos de esta ley se define los siguientes términos

A) actividades artesanales: las prácticas manualmente para la transformación de la materia prima destinada a la producción de bienes y servicios, con o sin auxilio de maquinaria equipos y herramientas;

B) artesanos: al trabajar manual maestro de taller o artesano autónomo que débilmente calificado por la junta nacional de defensa del artesano y registrado en el ministerio del trabajo y recursos humanos desarrollo su actividad y trabajo personalmente y hubiese invertido en su taller e implementar de trabajo maquinarias y materias primas una cantidad no superior al 25% del capital fijado para la pequeña industria igualmente se considera como artesano al trabajador manual aunque no haya invertido cantidad alguna e implementos de trabajo o carezca de operarios;

C) maestro de taller: es la persona mayor de edad que a través de los colegios técnicos de enseñanza artesanal establecimiento o centro de formación artesanal y orgánica gremiales legales constituidas ha obtenido tal título otorgado por la junta nacional de

defensa del artesano y refrenda por los ministerios educación y cultura y del trabajo de recursos humanos;

D) operarios: es la persona que sin dominar de manera total los conocimientos teóricos y prácticos de un arte u oficio y habiendo dejado de ser aprendiz contribuye a la elaboración de obra de artesanía o la presentación de servicio bajo la dirección de un maestro de taller:

E) Aprendiz: es la persona que ingresa a un taller artesanal o a un centro de enseñanza artesanal colectivo de adquirir conocimiento sobre una rama artesanal a cambio de sus servicios personales por tiempo determinado de conformidad con lo dispuesto en el código de trabajo.

E) Aprendiz: es la persona que ingresa a un taller artesanal o un acto de centro de enseñanza artesanal colectivo de adquirir sobre una rama o cambio de sus servicios personales por tiempo determinado de conformidad con lo dispuesto en el código del trabajo.

Art.12.- para el eficiente control de sus recursos la Junta Nacional De Defensa del artesano contara con la unidad de auditoría interna.

## **Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación**

### **Capitulo II**

#### **Políticas públicas e institucionalidad del emprendimiento**

Artículo.9.- Literal C.

C) Emitir directrices y lineamientos comunicacionales que tengan por finalidad difundir los diversos beneficios a los que pueden acoger los emprendedores.

#### **Aplicaciones del deber fiduciario de los administradores, gestores y directores.**

Art. (...). - el desempeño de sus facultades los administradores los gestores y directores de una sociedad de beneficio e interés colectivo cuando realicen o ejecuten cualquier actividad relacionada con su obligación general de crear un impacto material positivo en la sociedad y el medioambiente deberán considerar los efectos de sus acciones u omisiones al respecto.

## **Capítulo II. Metodología**

En este capítulo de la investigación se realizará una formulación compleja que integra decisiones y acciones teóricas y metodológicas en el proceso de investigación. Desde un punto de vista fundamental, el marco metodológico de la investigación responde a la pregunta de cómo se llevan a cabo las etapas del proceso de investigación correspondientes a la recolección, análisis e interpretación de los datos; Como vemos, es necesario visualizarlo más ampliamente como una estrategia teórico-metodológica de investigación.

### **Diseño de la investigación**

El diseño de esta investigación fue de tipo descriptivo ya que analiza las características de una población o fenómeno sin profundizar en sus interrelaciones. Por lo que la investigación descriptiva consiste en definir, clasificar, dividir o resumir.

Esta investigación pertenece al tipo descriptiva ya que se define como estudios, explicaciones, relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes para la empresa Alvi, además de la inclusión de todo tipo de recolección de datos científicos con clasificación, tabulación, interpretación y evaluación. La descripción del número se entiende en un sentido mucho más complejo de lo que parece ser una simple descripción ingenua de los datos.

El enfoque mixto, es decir cualitativo, porque la investigación es un método científico observacional para recopilar datos no numéricos. Las técnicas cualitativas suelen ser para identificar o considerar cualquier cosa que sea diferente del experimento.

Y cuantitativo, porque En el caso de los métodos de investigación cuantitativos, facilitan el análisis de los datos empíricos recopilados. Usando estos métodos, el investigador puede determinar si su hipótesis es válida. Los métodos de investigación cuantitativa incluyen: Encuestas y entrevista.

### **Método de la investigación**

Los métodos estadísticos utilizados fueron para desarrollar este estudio fueron: inductivo y deductivo. El método inductivo establece el estudio de estas dos variable, comunicación interna y desempeño laboral de la microempresa Alvi, estableciendo contacto con los trabajadores, Por medio de este método se obtuvo información para

la recolección de datos, con ayuda de encuesta y de esta manera conocer los hechos actuales que está pasando la microempresa Alvi para verificar la comunicación entre ellos y finalmente establecer conclusiones y recomendaciones con base a los resultados obtenidos por medio de este tema investigativo.

Argumentativa basada en la inducción en la que se parte de premisas específicas para llegar a una conclusión general. Este estudio se basa en el sentido inductivo ya que es un método que funciona haciendo amplias generalizaciones basadas en observaciones específicas.

El método deductivo consiste en establecer lo general al particular ya que se conceptualiza las variables a realizar por medio de esto obtenemos los fundamentos legales llegando a lograr una información adecuada sobre comunicación interna y desempeño laboral, por medios de diferentes fuentes bibliográficas para de esta manera analizar por medio de este estudio la situación que vive la micro empresa Alvi.

En lo analítico fue por medio del campo de estudio o investigación descriptiva, porque se utilizan herramientas que revelan las relaciones básicas y características esenciales de sus sujetos. Además, brinda la oportunidad de aprender de los éxitos y fracasos experimentales.

### **Población y muestra**

Esta investigación realizada en la microempresa Alvi está ubicada en Cantón Salinas, barrio los Matías, la población de estudio estuvo conformada por 26 trabajadores que están conformados por el personal de recursos humanos, los de limpieza y atención al cliente y gerente esta empresa se dedicada a la elaboración de ventas de aluminios, vidrios entre otros productos para el diseño del hogar.

<b>Limpieza</b>	<b>2</b>
<b>Recursos humanos</b>	<b>1</b>
<b>Trabajadores</b>	<b>19</b>
<b>Atención al cliente</b>	<b>3</b>
<b>Gerente</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>26</b>

## **Muestra**

Una muestra es un subconjunto de la población de estudio. Representa la población más grande y se utiliza para sacar conclusiones de esa población. Es un método de investigación muy utilizado en las ciencias sociales como una forma de recopilar información sin medir a toda la población.

## **Recolección y procesamiento de datos**

Las técnicas de recolección de información del presente estudios aplicados por medio de encuesta y entrevista, y a su vez los instrumentos que ayudan a esta investigación.

Entrevista: Este instrumento tuvo la finalidad de conocer la expectativa mediante el grado de comunicación que existe en los trabajadores y como es su desempeño dentro de la micro empresa Alvi ya que es importante este fundamento de estudio y de tal manera se procedió a realizar un análisis más despejado con la conclusión de darle solución a la problemática planteada.

Encuesta: Esta entrevista fue dirigida al gerente y al del recurso humano de la microempresa Alvi, que obtuvo un fin de recolección de información a través de un cuestionario realizado que permitió llevar a cabo el analice de la comunicación interna y su desempeño laboral con la finalidad de obtener relevancia con las variables establecidas.

Los instrumentos a utilizar fue la entrevista y la encuesta para la recolección de datos y de esta manera comprobar si existe problemas de comunicación en la micro empresa Alvi, y más que todo saber un poco más de la prestigiosa empresa ya que se cree que existe déficit en la comunicación para su buen desempeño laboral.

El guion de la entrevista es importante para el entrevistador porque permite hacer preguntas en secuencia al entrevistado para que pueda responder todas las preguntas que necesita para realizar la investigación y así abarcar toda la información y tratar de responder todas las preguntas posibles.

Su propósito de este cuestionario es ampliar el alcance del estudio y probar estadísticamente hasta qué punto se puede generalizar información e hipótesis previamente establecidas. Se utiliza como herramienta de enseñanza y suele consistir en una mezcla de preguntas cerradas y abiertas. Esta herramienta se utiliza tanto para la investigación cualitativa como cuantitativa.

En este procesamiento se utilizó el instrumento SPSS se pudo indicar los análisis de las encuestas y de la entrevista y así obtener un resultado al traspasar esta dicha información a esta aplicación arrojándonos dichas secuelas para verificar si existe problemas en la micro empresa Alvi, ya que también nos pudo facilitar las tablas y los gráficos.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	9

## Capítulo III. Resultados y Discusión

### *Análisis de datos*

#### **Análisis de los resultados de la entrevista al gerente y al de los recursos humanos**

1. ¿Considera que existe un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores dentro de la empresa?

Los trabajadores son consiente de sus actos ya que consideran que el alcance de las metas, viene acompañado por un buen desempeño más bien aun cuando hacen un buen trabajo en equipo ya que los resultados son obtenidos por medio de la motivación y la comunicación lo que se podría incluir que una mejor conexión entre los empleados obtiene un mejor rendimiento y un buen desempeño ya que en el trabajo se lleva a cabo la productividad. Por la cual su desempeño es bueno siempre y cuando trabajen en equipo teniendo en cuenta la buena comunicación entre ellos al momento de elaborar alguna tarea. Han existido diferentes molestias entre los trabajadores de que al momento de elaborar alguna tarea su desempeño es notorio ya que la comunicación no existe entre ellos, eso es ahora en la actualidad ya que anteriormente sí existía una buena comunicación y desarrollaban un buen desempeño laboral, por ende su conocimiento, motivación y la relación de los trabajadores eran súper que desarrolladas y manejaban sus habilidades y técnicas con el fin de entender una mejora productividad para los clientes

2. ¿Existe en la empresa Alvi un plan estructural de comunicación interna?

En la empresa no existe un plan estructural específicamente de comunicacion pero tienen una meta organizacional ya que esto ayuda a que los empleados tomen en cuenta que es una empresa que establece objetivos para obtener resultados positivos y con esfuerzo cumplir lo dicho en un futuro, hace años atrás se ha venido ganando estás metas ya que se crean internamente para brindar un mejor servicio a los clientes estén satisfechos por nuestro desarrollo y habilidades que tenemos en la microempresa Alvi. La empresa Alvi cuenta con un plan estructural ya que permite esto tener una meta organizacional que cumpla con lo propuesto en la empresa y de esta manera cumplir los objetivos establecidos en un determinado tiempo, ayuda también más que todo a

desarrollar a los trabajadores sus habilidades y conocimientos para facilitar un buen desempeño laboral.

3. ¿Cuál es el proceso de comunicación que se lleva a cabo en la microempresa? Esto involucra a tipo o medios de comunicación ya que es una empresa amplia, tipo mediana, donde los empleados se encargan de recibir y enviar mensajes por ende existe ideas, hechos o sentimientos entre los trabajadores para llegar a un acuerdo como se sabe que la comunicación es clave dentro de la organización para la gestión y esto tiene un proceso comunicativo ya que se comienza y se termina al rendimiento en forma de retroalimentación. El proceso de la comunicación en la empresa Alvi se da a conocer por medios de intercambio de información cuando requieren algo los trabajadores ya que puede intervenir una serie de elementos importantes al momento de hacer una tarea para un cliente y que requiere de mensaje esenciales claros y sencillos para que el trabajo en equipo lleve a cabo ese proceso con el fin de hacer un buen trabajo.

4. ¿Qué medios se utilizan para mantener una comunicación constante? Uno de los medios más utilizados en la empresa es la comunicación no verbal ya que cuando están elaborando un trabajo las maquinarias tienen fuertes sonido y esto no ayuda a que cuando quieran comunicarse, no se escucha, por ende, existe este medio comunicación, por medio de señas o gestos ya que da entender que es lo que requiere o necesita el compañero de trabajo. En esta empresa más que todo se utiliza la comunicación no verbal, ya que esta forma de comunicarse no se utiliza la lengua sino más bien en cómo expresarse con los otros compañeros, ya que por medio de las máquinas se obtienen ruidos fuertes y no se pueden entender con el compañero y por esto se emplea la comunicación no verbal y puedo ser representativos para el compañero.

5. ¿Se realizan evaluación de desempeño? Si su respuesta fue si ¿Cada cuanto se realiza?

En este caso se evalúa cada dos meses ya que es un mejoramiento de resultado y aumentar la productividad y la calidad de la microempresa, y esto permite dar soluciones a problemas de comunicación entre el jefe y los empleados y cómo estas evaluaciones también ayuda con más prioridad a obtener buena relación entre lo mencionado, Esta evaluación de desempeño se dan en la microempresa Alvi cada dos meses que le permite obtener una relación entre

compañeros y también con el jefe o con los diferentes tipos de áreas que están los otros trabajadores, también se puede determinar o se puede resolver problemas que hay entre los empleados y dar una solución o corregir el problema

6. ¿Qué tipo de política aplica para los trabajadores?

En la microempresa Alvi se basa en políticas salariales, también tanto como el código de trabajo y entre otra ya que también tiene aparte una política privada que respalda su vida, y le permita trabajar con seguridad en la organización para obtener una satisfacción al trabajador y de esta manera también tener un buen desempeño laboral. En esta microempresa se direcciona por políticas privadas y entre otras ya que estos nos dan los derechos y obligaciones que se debe cumplir en esta organización y nos ayuda a hacer más responsable y más que todo tener un buen desempeño para de esta manera cumplir con las metas establecidas.

7. ¿De qué manera la comunicación aporta al desempeño laboral?

Más que todo una comunicación eficiente y unificada se basa en actividades dentro de la organización para que esta manera se fortalezcan las entidades de los trabajadores y tener un buen desempeño en el puesto de trabajo satisfaciendo las necesidades de los clientes y a su vez tener una motivación favorecida. La comunicación aporta mucho al desempeño laboral, de que si no existe una buena comunicación no ayuda a optimizar un buen trabajo y está dicho por algunas empresas ya que obviamente una de las tareas más importantes es tener una buena relación entre compañeros de trabajos para así determinar un buen desempeño laboral y más que todo comunicarse siempre al momento de realizar un trabajo en equipo.

8. ¿Considera usted que una estrategia de comunicación ayudaría a manejar el desempeño laboral en los trabajadores?

Una de las importancias de la microempresa Alvi es la comunicación ya que se puede implementar estrategias que ayuden a utilizar su buen desempeño ya que es de suma importancia que los empleados necesiten en cómo deben hacer y cómo debe aumentar su probabilidad ejecutando la comunicación. Se considera que la estrategia dentro de la comunicación son importantes ya que esto ayuda a que los empleados se lleven mutuamente bien y dar un buen ámbito laboral por eso la comunicación en el trabajo debe ser tan importante

con los compañeros se comprometan a interactuar entre sí de forma adecuada y hablar abiertamente entre ellos.

9. ¿Existen canales que ayude a ser reconocida esta empresa?

Uno de la relevantes más reconocido es el internet ya que es una herramienta muy fundamental para las empresas, pero en este caso la microempresa Alvi no lo utiliza tanto ya que nosotros no sé embazamos al buen servicio de calidad ya que esto permite a que el cliente recomiende por si solo como una cadena qué va sugiriendo el servicio que se le ofrece. El canal que se utiliza es el del cliente ya que esto permite brindar un buen servicio a los consumidores, en este caso a los individuos que prestan nuestro servicio para darle un producto de calidad, ya que esto va sugiriendo a otras personas en cómo es el trabajo que se proporciona y cómo le entregamos el producto con base a un material muy bueno.

10. ¿Cada cuanto recibe capacitación los trabajadores?

Las capacitaciones se la da a ciertos trabajadores ya que se realizan cada 6 meses, por medio de esta capacitación ciertos equipos de trabajos adquieren conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para cumplir los labores que se les otorgan a ellos, dando esto a su vez a la organización a crecer su talento y más que todo lograr una mayor retención con un equipo más competitivo y aumentar la productividad. En la microempresa Alvi no todos reciben capacitación solo cierto grupo de trabajadores ya que por ende no cuenta con un estado financiero adecuado para que todos puedan recibir estas capacitaciones, y estos afortunados de recibir las capacitaciones puedan mejorar su competitividad laboral ayudando así obtener un buen desempeño laboral.

## **Análisis de los resultados de la Encuesta a los Trabajadores de la microempresa Alvi.**

1. ¿Cree usted que influye la comunicación no verbal dentro de la empresa?

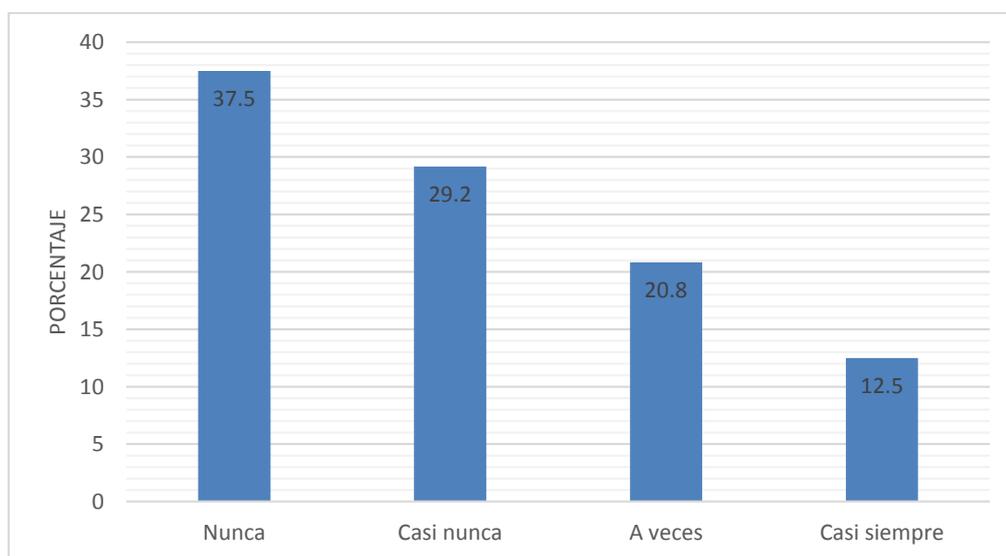
**Tabla 1**

*Influencia de la comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	37,5 %
Casi nunca	7	29,2 %
A veces	5	20,8 %
Casi siempre	3	12,5 %
Total	24	100,0%

**Figura 1**

*Influencia de la comunicación*



En base a los resultados obtenidos un porcentaje alto medio da a entender que nunca y casi nunca influye la comunicación no verbal en la empresa y por lo consiguiente los trabajadores se saben comprender por este medio, por otro lado, hubo una cuarta parte de los trabajadores que indicaron que casi siempre utilizan este medio para comunicarse cuando están realizando algún trabajo y las herramientas a utilizar hacen mucho ruido.

2. ¿Considera que la relevancia social es importante dentro de la organización para el mejoramiento de la empresa?

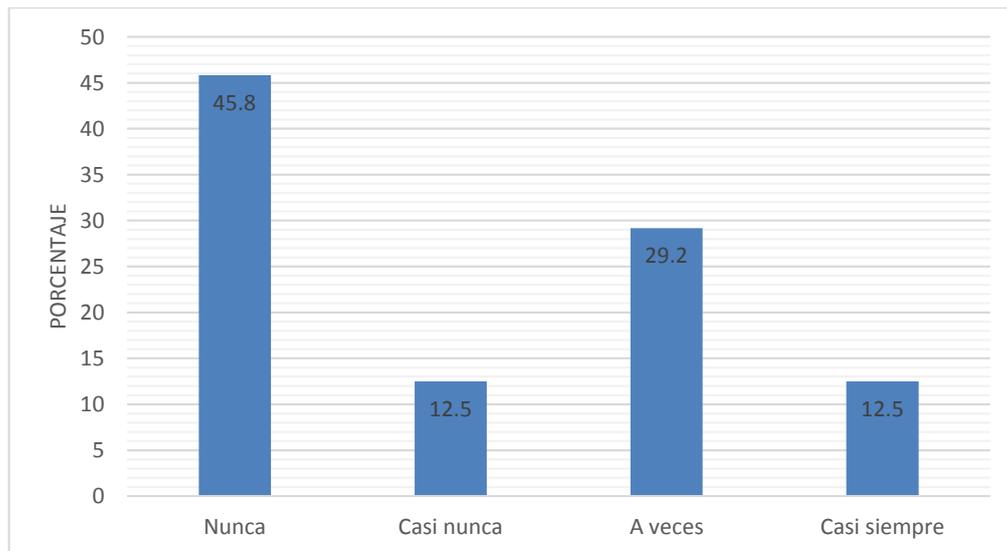
**Tabla 2**

*Propuesta establecida*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	45,8%
Casi nunca	3	12,5%
A veces	7	29,2%
Casi siempre	3	12,55
Total	24	100,0%

**Figura 2**

*Propuestas establecidas*



Los resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores encuetados optaron que nunca consideran que la relevancia social mejora la organización y otra cuarta parte indico que a veces si es importante para en la empresa, mientras que la quinta parte indico que se encuentra constante este medio social ya que es favorable para la organización, pero que no lo saben aplicar.

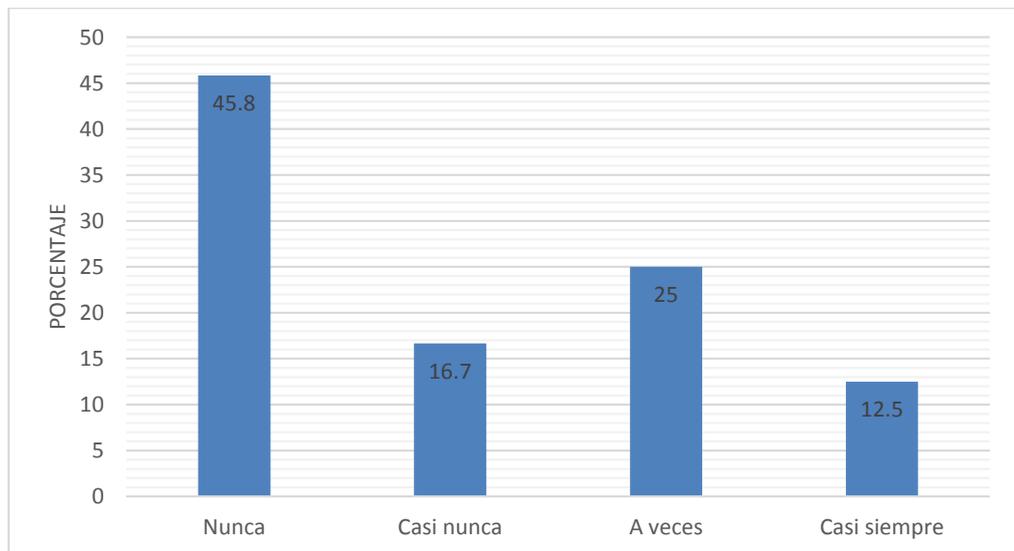
3. ¿El internet ha sido útil para el mejoramiento del negocio?

**Tabla 3**

*Influencia en las redes sociales*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	45,8%
Casi nunca	4	16,75
A veces	6	25,0%
Casi siempre	3	12,5%
Total	24	100,0%

**Figura 3** *Influencia en las redes sociales*



Los datos demostrados de los encuestado indican que la mayor parte de porcentaje optaron que el internet no le ha favorecido para el mejoramiento de su negocio ya que puede existir otras herramientas que si le es útil, mientras que un porcentaje menor indico que si ha proporcionado mejoramiento en el negocio debido a que no muchas personas saben manejar esta herramienta llamada internet y se puede sacar buen provecho para el crecimiento de la empresa.

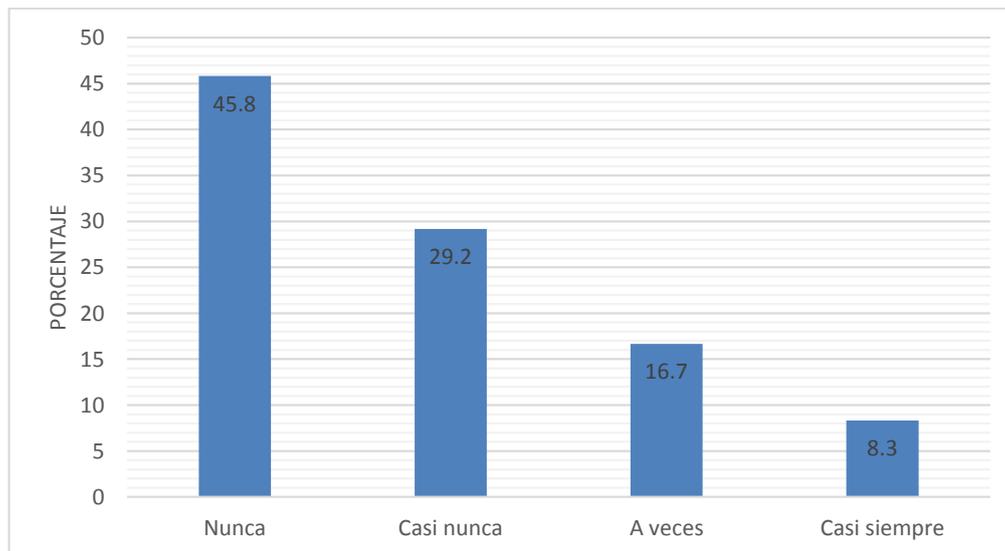
4. ¿Considera que los medios de comunicación aseguran la información en la empresa donde labora?

**Tabla 4**

*Medios de comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	45,8%
Casi nunca	7	29,2%
A veces	4	16,7%
Casi siempre	2	8,3%
Total	24	100,0%

**Figura 4** *Medios de comunicación*



Con los resultados obtenidos podemos verificar que la primera parte y segunda de los encuestados obtuvieron un alto porcentaje donde indicaron que nunca los medios aseguran dar información a la empresa donde uno labora y que por otro punto de vista tenemos un porcentaje medio bajo ya que regularmente utilizan estos medios de comunicación optando por fuentes confiables y aceptar que sea verdad lo que nos están proporcionando dicha información.

5. ¿Han utilizado alguna vez el marketing digital para las estrategias de su negocio?

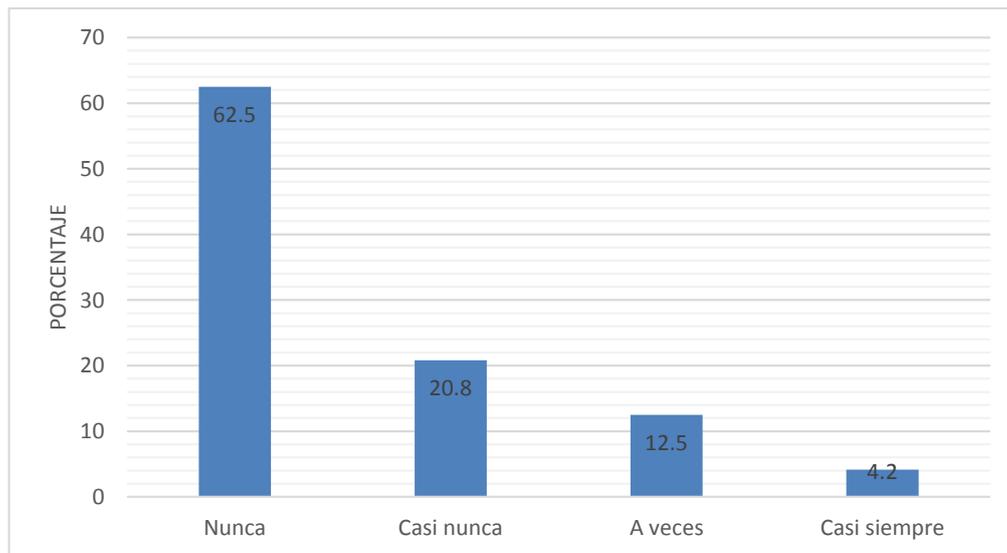
**Tabla 5**

*Modelo de negocio*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	62,5%
Casi nunca	5	20,85
A veces	3	12,5%
Casi siempre	1	4,2%
Total	24	100,0%

**Figura 5**

*Modelo de negocio*



En cuantos a los resultados obtenemos por un mayor nivel de porcentaje indico que los trabajadores nunca han sido utilizados el marketing digital en el negocio ya no cuentas con páginas en redes sociales donde poder hacer lo dicho, y otra tercera parte opto que lo utilizan en ocasiones especiales y cuando es temporada grande casi siempre lo utilizan indicado por un porcentaje menor de los trabajadores encuestados.

6. ¿Se ha realizado publicación de la empresa por redes sociales con personas de generador de contenido para atraer más clientes?

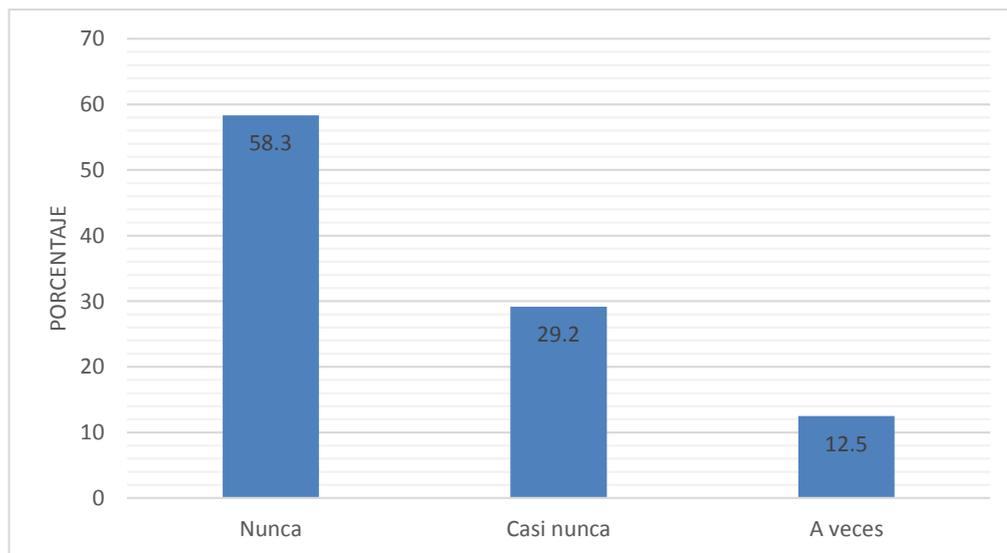
**Tabla 6**

*Publicidad de influencer*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	58,3%
Casi nunca	7	29,2%
A veces	3	12,5%
Total	24	100,0%

**Figura 6**

*Publicidad del influencer*



Acerca sobre el contenido digital un mayor porcentaje refleja que nunca han contratado personas para atraer clientes mientras que una segunda parte indica que casi nunca lo realizan por causa de que cueste mucho hacer publicidades con otras personas y de esta manera tenemos un menor porcentaje de encuestado que indico que a veces lo realizan cuando es temporada de feriado ya que de esta manera se dan a conocer de poco a poco y atraer clientes.

## 7. ¿Se han establecidos las políticas empresariales dentro de la empresa?

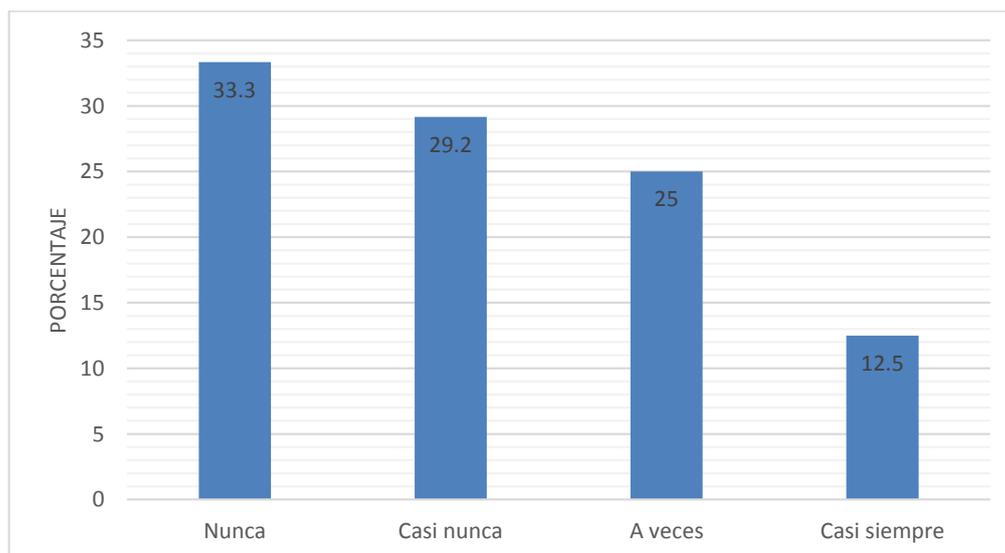
**Tabla 7**

*Cumplimiento de normas*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	33,3%
Casi nunca	7	29,2%
A veces	6	25,0%
Casi siempre	3	12,5%
Total	24	100,0%

**Figura 7**

*Cumplimiento de normas*



Debido a la expectativa de cada trabajador existe una gran parte de los encuestado indico que nunca se ha establecido las políticas empresariales, ya que si es importante en una empresa, pero existe una tercera parte donde indico que a veces si se ha establecido las políticas en hacer cumplir las leyes del trabajador y por otro lado existe un porcentaje menor que casi siempre se establece estas políticas ya que son defensor del que labora por si ocurre un accidente o le pase algo al trabajador.

**8. ¿Con el marco normativo han alcanzado algunas de las metas propuestas en la organización?**

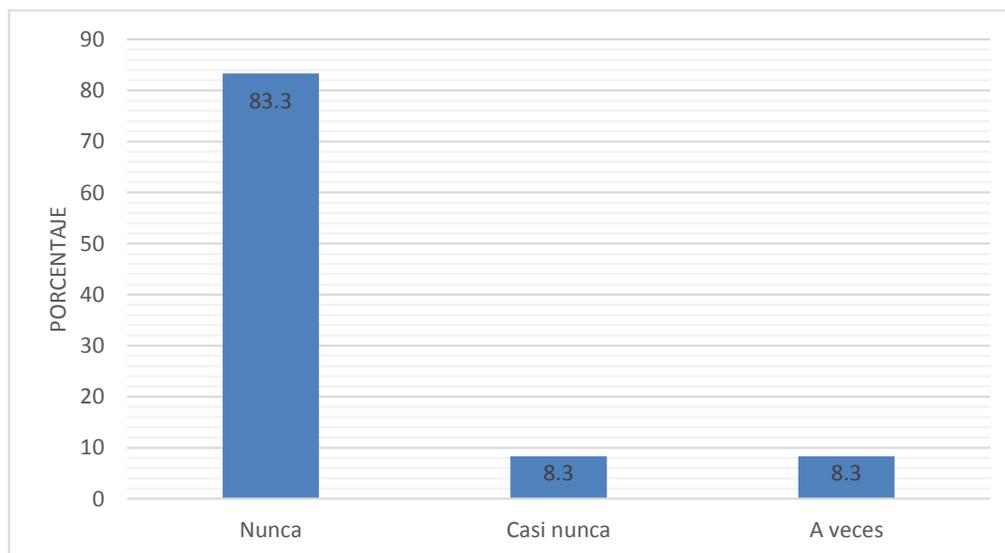
**Tabla 8**

*Políticas establecidas*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	83,3%
Casi nunca	2	8,3%
A veces	2	8,3%
Total	24	100,0%

**Figura 8**

*Políticas establecidas*



Con respecto a los datos obtenidos existe la primer parte de los encuestados donde indico que nunca el marco normativo ha llegado a alcanzar unas de las metas dentro de la organización, por otro punto de vista casi nunca han alcanzado a cumplir unas de las metas con esta norma indicado por los encuestados, mientras que un porcentaje similar al de la segunda parte indico que a veces es favorable esta normal dentro de la organización para alcanzar unas de sus metas establecidas y su vez atraer más clientes y sea reconocida la empresa.

9. ¿Cree usted que la función de formación ha sido útil para detectar las necesidades de información dentro de la empresa?

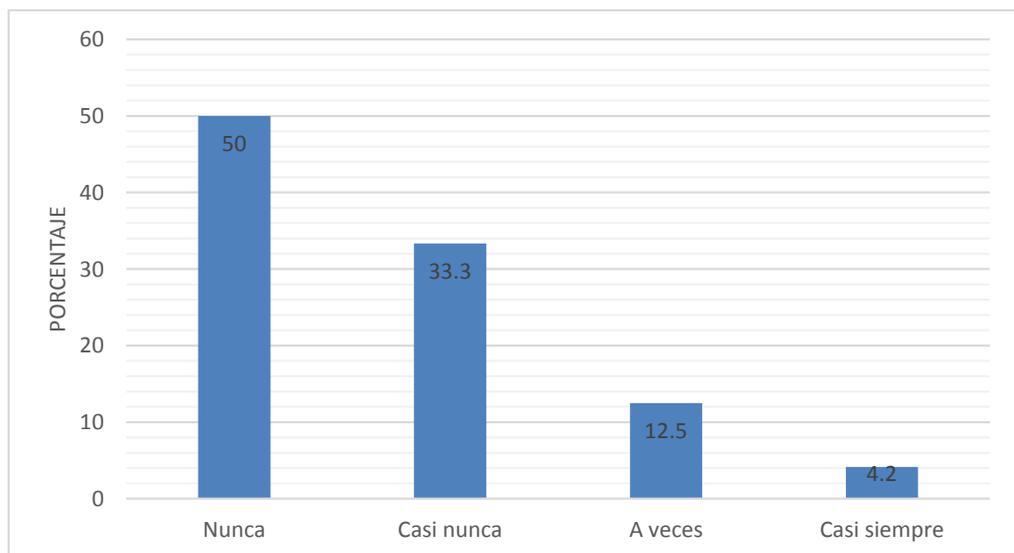
**Tabla 9**

*Fuentes confiables*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	50,0%
Casi nunca	8	33,35
A veces	3	12,5%
Casi siempre	1	4,2%
Total	24	100,0%

**Figura 9**

*Fuentes confiables*



Los datos demostrados indica que hubo un porcentaje mayor de que la función de información nunca ha sido útil para detectar las necesidades de la empresa, mientras que una tercera parte da a demostrar que a veces es útil esta información ya que es necesarias detectarla por medio de esta función y mientras que una cuarta parte de los encuestados indico que casi siempre les favorece incluir esta función de información ya que puede verificar las indiferencia que pueda existir en la empresa.

10. ¿Considera que el método de inducción es favorable para el/la trabajador/a al momento de ingresa a una empresa a laborar?

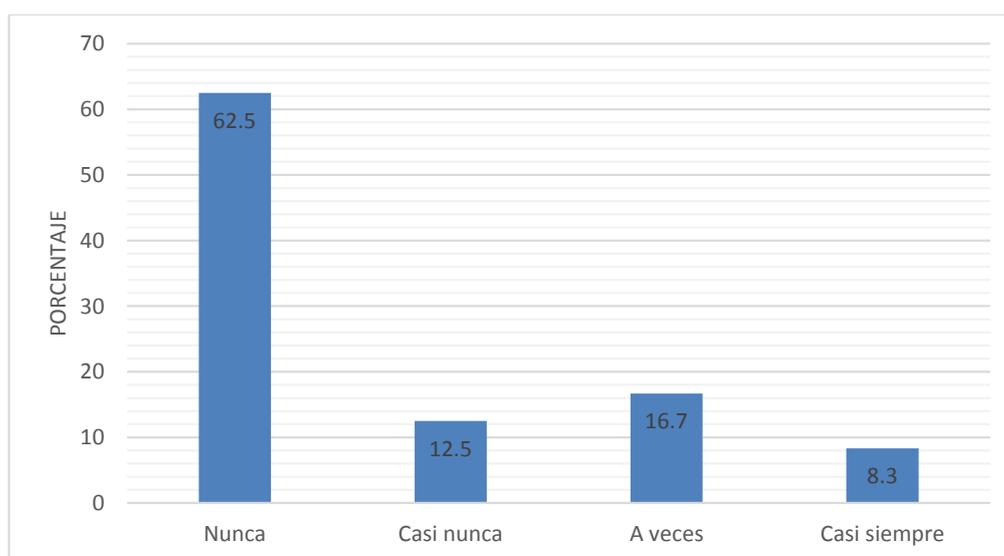
**Tabla 10**

*Trabajador eficiente*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	62,5%
Casi nunca	3	12,5%
A veces	4	16,7%
Casi siempre	2	8,3%
Total	24	100,0%

**Figura 10**

*Trabajador eficiente*



La mayoría de los trabajadores de los encuestados dio un resultado alto considerando que nunca el método de inducción es favorable, mientras que la tercera parte indicó a veces este método es útil al momento de ingresar trabajadores nuevos a la empresa, y una cuarta parte demostró que casi siempre será útil este método de inducción para los nuevos personales que ingresan a la organización.

11. ¿Existe buena relación al momento de colaborar con sus compañeros cuando están realizando un trabajo en la empresa?

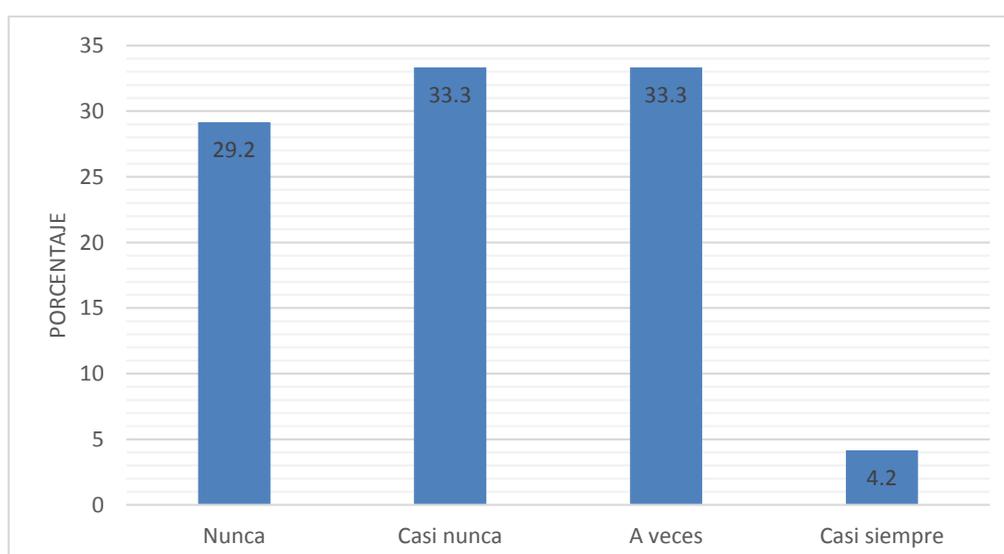
**Tabla 11**

*Trabajo en equipo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	29,2%
Casi nunca	8	33,3%
A veces	8	33,3%
Casi siempre	1	4,2%
Total	24	100,0%

**Figura 11**

*Trabajo en equipo*



Hubo una similitud en la cual los encuestados optaron por una parte donde indicaron que casi nunca y a veces existe buena relación al momento de colaborar con sus compañeros, mientras que una cuarta parte demostró que nunca hay relación entre trabajadores al momento de trabajar en equipo, y un porcentaje menor dio como resultado que en ocasiones se ayudan entre compañeros cuando están realizando un trabajo en la empresa.

**12. ¿Obtienen capacitación para el mejoramiento del desarrollo de los trabajadores?**

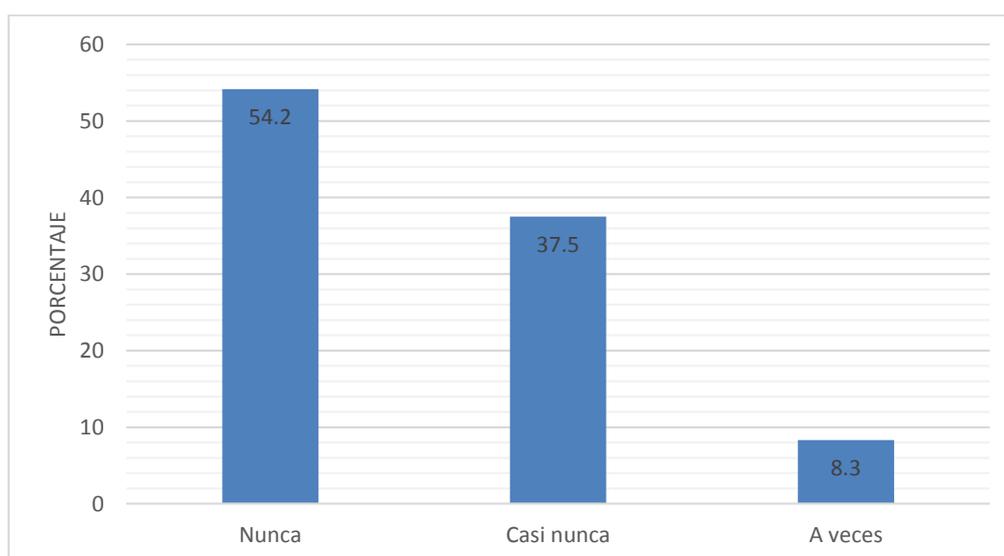
**Tabla 12**

*Retroalimentación al personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	54,2%
Casi nunca	9	37,5%
A veces	2	8,3%
Total	24	100,0%

**Figura 12**

*Retroalimentación al personal*



Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas indican que la primera parte no obtiene capacitación para desarrollar sus habilidades de esta manera que no demuestran sus capacidades en el trabajo y una segunda parte demostró que casi nunca lo reciben, mientras que un porcentaje menor indicó que a veces se obtiene esta capacitación por lo tanto no todos se retroalimentan para obtener un buen desempeño laboral.

## **Discusión**

Los resultados obtenidos fue por medio de encuesta y entrevistas en base a la aplicación que es un instrumento muy útil que permite tener clara la situación actual de la micro empresa Alvi, respecto a las variables del estudio, fue así de esta manera que se pudo comprobar su situación, pues a través de la estrategia se puede mejorar la comunicación interna donde los tipos, medios y canales son factores primordiales que se debe alcanzar.

Comparando la investigación comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos de la UGEL realizado por el autor Maza Cahuascanco llego a la conclusión que se identificó conexiones importantes en la comunicación interna como el trabajo de los empleados de recursos humanos, lo que indica que hay correlaciones positivas, significativas y significativas (altas) entre dos variables, por lo tanto, se puede concluir que si una unidad tiene un producto la comunicación interna mejorará el rendimiento de los empleados notable. Mientras que la investigación de comunicación interna y desempeño laboral en la micro empresa Alvi dio como resultado que no tienen una buena comunicación entre los trabajadores ya que existe dificultades personales entre los empleados y no pueden rendir un buen desempeño laboral, por esta situación se necesita implementar políticas y capacitación donde mejore la comunicación y el rendimiento de los trabajadores.

Comparando estas investigaciones por medios de los resultados de las encuestas no son tan comparativas ya que en la primera investigación realizada opta por una buena comunicación y una buen desempeño laboral ya que existe buena conexión entre compañeros mientras que la segunda investigación se menciona la dificultad de la situación por la cual los trabajadores no realizan un buen desempeño y no se desenvuelven bien en su área de trabajo por lo que no existe trabajo en equipo ósea tener una buena comunicación entre ellos.

Podemos indicar por otro punto La comunicación entre compañeros de equipo es clave para fortalecer las relaciones laborales y también para guiar el desempeño diario hacia un nivel más alto. Mejorar tus habilidades blandas y capacitarte en habilidades duras es fundamental para afrontar con éxito mayores desafíos, aprovechar mejores oportunidades y obtener resultados más satisfactorios.

Consecuentemente mediante la entrevista se dieron los resultados de esta investigación:

En la tesis de comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del S.C. San Francisco durante el año 2021, llego a la conclusión que la comunicación interna tiene un impacto significativo en el desempeño contratación de correspondencia de asociados Centro de salud de San Francisco, hubo un porcentaje donde se observó que sus jefes son incapaces de comunicarse y establecer metas organizacionales, se cree que tampoco se les ha escuchado lo suficiente, cree que su opinión es importante para el jefe dado por los resultados obtenido. Mientras que un porcentaje de personas no piensa su enfoque es cuestionado, por lo que no están motivados. Sin embargo, tenemos los resultados de la investigación de la microempresa Alvi sobre la comunicación interna y su desempeño dada por la entrevista indico que, si existe una plan o meta organización que ayude a realizar trabajos netamente proporcionales a lo que el cliente desea, es por esta razón que las empresas deben tener una estructura amplia y concisa que logre cumplir con las metas enfocadas en el transcurso de las misma.

Mediante la tesis de comunicación interna en la empresa FLEXNET del Ecuador y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores a partir de la emergencia sanitaria en el año 2020, se llegó a la conclusión que los empleados deben tener más capacitaciones para que así puedan elaborar un mejor desempeño laboral en la empresa Flexnet donde el ambiente es una de las causas por la cual esta empresa no brinda ya que el público tanto interno como externos toman en cuenta el ambiente laboral de la empresa. Sin embargo, dentro de la microempresa Alvi ciertos trabajadores reciben capacitaciones, por ende, se considera que el ambiente laboral es inestable, debido a que deben existir retroalimentaciones o capacitaciones para poder obtener un mejor desempeño laboral. El desempeño de rendimiento están diseñados para ayudarnos a vivir una vida más fácil, por lo que incluso si actualmente está desempleado, conocerlos y practicarlos le permitirá crear una rutina de tareas exitosa en el futuro que no entre en conflicto con su trabajo personal. Mejorar el rendimiento laboral es una cuestión de disciplina, por lo que, si eres de los que les cuesta crear un método de trabajo ordenado, definitivamente te costará más. Sin embargo, esto no significa que será un proceso imposible.

Estrategia para mejorar la comunicación interna y el desempeño laboral:

- Unas de las estrategias que podría utilizarse en la micro empresa Alvi es la de un Staff, esta estrategia se ha venido utilizando desde hace mucho tiempo por otras organizaciones ya que ayuda de mejorar organizada a los trabajadores y a desarrollar su buena comunicación entre los empleados y a optimizar un buen desempeño laboral.

El caso es que el mecanismo del staff ayude como estrategia empresarial ya que es una herramienta que asegura el éxito, debido a que trabajan de la mano con un gerente que conoce las necesidades de la organización, pueden dirigir los esfuerzos para satisfacer esas necesidades y a su vez ayuda a tener una mejora relación con los trabajadores, teniendo en cuenta la buena comunicación que se establecerá en los empleados.

Finalmente, cabe señalar que utilizar a los empleados como estrategia de staff es una táctica viable para alcanzar las metas; Porque si el equipo está bien comunicado, las pautas seguidas darán sus frutos. Es necesario darle la importancia que se merece a la comunicación interna, y al comunicador, él como experto en ciencias de la comunicación tiene todo el conocimiento para elaborar tácticas, mejorarlas y evaluar los resultados de este aspecto tan relevante que en ciertas ocasiones es el motivo principal de los fracasos en las instituciones.

- Una estrategia más seria recibir capacitaciones a todo el personal ya que ofrece múltiples beneficios y pueda ser una oportunidad ideal para los trabajadores que moldeen sus conocimientos, además integrarse en una organización ya que es de continuo ampliado para sus conocimientos, esto juega un papel muy importante y primordial para el logro, tareas y proyectos en la empresa ya que en la actualidad no tienen un buen desempeño y una buena comunicación y esto le permitirá a retroalimentarse en cómo debe actuar en su entorno laboral ya que uno de sus beneficios podrían ser:

- Solucionar los problemas con diferente visión

- Creación de equipos de trabajo de alto desempeño

- Seguridad y autoestima en los trabajadores

- Mejor rendimiento y desarrollo laboral en tiempos de atención en los trabajadores que se desarrollan.

## Conclusiones

- En la empresa Alvi se pudo diagnosticar que si se trabajan en equipo y con motivación dan como resultado una excelente comunicación y un buen desempeño laboral obteniendo un mejor rendimiento para el trabajador y de esta manera los clientes se sientan satisfecho y ser conocida por la sociedad. El trabajo en equipo es útil en la microempresa Alvi ya que se refiere a la forma organizada y coordinada en que varias personas trabajan juntas para lograr un objetivo común. Se puede considerar como una herramienta de trabajo. Gracias a las habilidades complementarias de cada miembro, todos los miembros del equipo mantienen la responsabilidad individual y conjunta, dirigiendo todos los esfuerzos hacia un objetivo usual.
- De acuerdo a los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, se pudo analizar que el desempeño laboral se puede ejercer con una buena comunicación y compromiso entre los trabajadores, debido a la falta de capacitación que no reciben todos. La capacitación es fundamental para el desempeño de las tareas y proyectos, ya que es el proceso mediante el cual los empleados adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el ambiente de trabajo y completar el trabajo que se les asigna. Falta de incentivos para la formación de los empleados, dificultades económicas para realizar la formación en la empresa, insuficientes oportunidades de formación en la empresa y elevados costes de la formación externa.
- Para afecto de esta investigación y como respuesta se plantea una estrategia de comunicación para el personal de la micro empresa Alvi, con el propósito de mejorar su desempeño laboral.

## Recomendaciones

- Implementar medios de comunicación y evaluación de personal por medios de trabajo en equipo con el propósito de mejorar el desempeño laboral en las distintas áreas específicas de la empresa en las que se observan las deficiencias y mejore la satisfacción del trabajador. Una organización es esencialmente un equipo de sus miembros. Sin embargo, para competir de manera más efectiva, las organizaciones buscan diferentes caminos. Uno de ellos es el trabajo en equipo. Esta es una manera de utilizar los talentos de sus empleados. Es un factor clave para el éxito y la supervivencia en el tiempo. También es muy importante que aumente la motivación de los empleados.
- Se requiere capacitación para los trabajadores que afectan sus tareas o funciones, o cuando se necesita mejorar el nivel de conocimiento general del operador. Por otro punto se requiere desarrollar un documento en la que se detalla políticas y un marco normativo donde no se puede mezclar los personales con lo laboral ya que esto da un mal desempeño y no puedan alcanzar las metas establecidas de la micro empresa por ende, esto ayudara a tener mejores resultados dentro de la organización.
- Realizar estrategias a la microempresa, con el propósito de mejorar las habilidades y destrezas en el desarrollo de sus funciones para que a su vez permita brindar un mejor servicio a los clientes de la microempresa Alvi. Su importancia está ligada a los resultados empresariales, lo que significa que reúne todas las fuerzas de la organización para que las actividades se coordinen adecuadamente para alcanzar los resultados deseados y a su vez obtengan una buena comunicación y mejor desempeño laboral que es lo que necesita esta microempresa.

## Referencias

- Alles, M. (2019 ). Formación, Capacitación, Desarrollo - Volumen 1. Argentina-España-Mexico-Chile-Uruguay: Granica S.A.
- Alles, M. (2019). Desempeño por competencias 3ra edición, Estrategia, evaluación de personas. España: KUOS.
- Ardila, R. (2022). El mundo de la psicología. Colombia : El Manual Moderno.
- Barredo Ibáñez, D. (2021). Medios digitales, participación y opinión pública . Colombia : Tirant lo Blanch.
- Calderon Aguilar, L. J. (2021). Universidad de Guayaquil. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54541>
- Charry Condor, H. (2018 ). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Scielo Peru, 1.
- Damian, Catillo, Reyes, J. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. Cien Fuegos , 1.
- Dihigo, J. G. (2021). Metodología de la investigación para administradores. Colombia, BOGOTA: KAIS.
- Dini, M. S. (2020). Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. Union Europea: GUYAO.
- Esther Valbuena García, A. M. (2020). Ética, deontología y responsabilidad social empresarial. España : ESIC.
- Flavell, J. H. (2019). El desarrollo cognitivo. Madrid : HALL.
- Francisco Octavio Machín Armas, A. N. (2020). Sostenibilidad del desarrollo y formación de ingenieros. Bogota : Mac.
- Josefa D. Martín-Santana, C. O.-L.-L.-G. (2019 ). Gestion De La Comunicacion . Madrid : Gerardo Dominguez .
- Latorre Navarro, M. F. (2018). La Gestion De Recurso Humano Y El Desempeño Laboral . Valencia : CYOC.

- Mantilla, K. (2020). *Comunicacion Interna Total* . Barcelona : Sonia Poch.
- Martha. (2019). *Desempeño por competencias (tercerara edición): Estrategia, evaluación de personas. ARGENTINA-ESPAÑA-MEXICO-CHILE-URUGUAY: KUOS.*
- Maza Cahuascanco, V. (2019). Universidad Cesar Vallejo . Obtenido de Universidad Cesar Vallejo : [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza\\_CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mel Solé Moro, J. C. (2020). *Marketing digital y dirección de e-commerce*. Madrid: ESIC.
- Merlin, N. (2021). *Colonización de la subjetividad: Los medios masivos en la época del biomercado*. Buenos Aires : Hugo.
- Miguel Rodríguez-Piñedo Royo, A. T. (2021). *Trabajo a Distancia y Teletrabajo: análisis del marco normativo vigente*. ESPAÑA: ARANZADI S.A.U.
- Miguel, J. A. (2018). *LA GESTIÓN Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL: MARCO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO HUMANO*. Colombia : ALCOY.
- Ovejero, J. L. (2019 ). *Tú habla, que yo te leo: Las claves de la comunicación no verbal*. Colombia : Aguilar .
- Oyarvide, Reyes, Montaña , H. (2018). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración . Ciencias Economia y Empresarial, 2.*
- Pucar Gonzales , J. J. (2021). Universidad Privada de Tacna. Obtenido de Universidad Privada de Tacna: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2183>
- Rafael Flórez, D. P. (2022). *La colaboración produce resultados*. Bogata: ECOE .
- Secchi, B. (2021). *La ciudad de los ricos y la ciudad de los pobres*. Madrid : RIGHTS.
- Sharán, M. (2019). *Estrategias de fidelización de clientes a través de internet*. España: ELEARNING S.L.
- Van-Der Hofstadt Roman , C. (2022). *El libro de las habilidades de comunicación*. texas : Diaz De Santo .

Verazzi, J. C. (2019). Guia Fundamnetal De La Comunicacion Interna. Barcelona:  
Sonia Poch.

**APENDICE**

<i>Título</i>	<i>Problema</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Variable</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Metodología</i>
COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICRO EMPRESA ALVI DEL BARRIO LOS MATIAS, CANTON SALINAS, AÑO 2022.	¿De qué manera la comunicación interna contribuye al desempeño laboral de la microempresa Alvi del barrio los Matias, del cantón Salinas, 2022?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Proponer estrategia de comunicación para el mejoramiento del desempeño laboral de la microempresa Alvi del barrio los Matias, cantón salinas 2022.</p>	Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos</li> <li>▪ Medios</li> <li>▪ Canales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicación no verbal               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relevancia social                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Internet</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▪ Medios masivos               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing digital</li> <li>• Generador de contenido</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Enfoque</b> Mixto</p> <p><b>Alcance</b> Observaciona</p> <p>1- Descriptivo</p> <p><b>Método</b> Inductivo - Deductivo</p> <p><b>Diseño</b> Retrospectivo -Transversal</p> <p><b>Población y Muestra</b> Trabajadores, Limpieza, Recursos Humanos, Atención Al Cliente Gerente</p>

---

**Sistematización del problema**

**Objetivos específicos:**

¿Cuál es la situación actual de la micro empresa Alvi, del barrio los Matías, cantón salinas?  
-Cómo se encuentra la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la micro empresa Alvi del barrio los Matías?  
- ¿Qué estrategia se utilizará para mejorar la comunicación de la empresa?

-Diagnosticar la situación actual referente a la comunicación interna de la microempresa Alvi del barrio los Matías, cantón salinas, año 2022.  
-Analizar el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Alvi.  
-Plantear estrategias de comunicación interna que permita el fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa

Desempeño laboral

- Políticas salariales
- Políticas empresariales
- Marco normativo
- Capacitación
- Funciones de formación
- Inducción
- Evaluación de desempeño
- Colaboración
- Desarrollo de los trabajadores

**Instrumento**  
Guía de entrevista  
Cuestionarios  
**Técnicas**  
Entrevista- encuesta

---

Alvi del barrio los  
Matias, del cantón  
Salinas, año 2022.



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

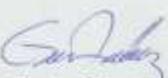
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Comunicación interna y desempeño laboral en la microempresa Alvi del barrio los Matias, cantón Salinas, año 2022" planteado por el estudiante Adrian Josué Barros Matias, doy por validado el siguiente formato presentado.

1. Encuesta.

La herramienta anteriormente mencionada refleja pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 07 de febrero de 2023

  
Ing. Gladys Vélez García, MGS.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



## ALVI Y SERVICIO

Salinas 10 de febrero del 2023

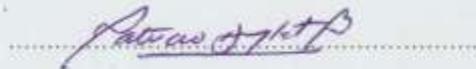
Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc  
Director de la Carrera de Administración de empresas de UPSE

Reciba un cordial saludo de parte de quienes conformamos la microempresa ALVI Y SERVICIOS, deseándole que siga manteniendo éxitos en la formación de nuevos profesionales.

Mediante este oficio, recibido el 10 de febrero del 2023, en la cual se solicita que se de apertura necesaria a el joven. **ADRIAN JOSUE BARROS MATIAS**, con cédula de identidad **2400364911**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, para realizar el Trabajo de Integración Curricular denominado **"COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA ALVI DEL BARRIO LOS MATIAS, CANTÓN SALINAS, AÑO 2022**. En respuesta al pedido solicitado me permito responderle que su petición **es aceptada** y se le da el aval que necesita para que realice su trabajo de investigación y entregar la información que se necesite siempre y cuando no sean datos sensibles.

Sin ningún otro particular me despido de usted, esperando que la presente contestación sea la que esperaban

Atentamente



Patricio Doylet

**GERENTE DE ALVI Y SERVICIOS**







UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



Analizar la comunicación interna y el desempeño laboral de la micro empresa Alvi del barrio los Matias, cantón salinas 2022

**ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES**

**ESCALA LIKERT**

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**Nota:** Para responder las preguntas, debe guiarse en base a la escala de Likert.

Edad: _____	Entidad: _____	Cargo: _____
Sexo: Masculino	_____ Femenino	_____ Fecha: _____

**ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
¿Cree usted que influye la comunicación no verbal dentro de la empresa?					
¿Considera que la relevancia social es importante dentro de la organización para el mejoramiento de la empresa?					
¿El internet ha sido útil para el mejoramiento del negocio?					
¿Considera que los medios aseguran la información en la empresa donde labora?					
¿Han utilizado alguna vez el marketing digital para las estrategias de su negocio?					
¿Se ha realizado publicación de la empresa por redes sociales con personas de generador de contenido para atraer más clientes?					
<b>ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL</b>					
¿Se han establecidos las políticas empresariales dentro de la empresa?					

¿Con el marco normativo han alcanzado algunas de las metas propuestas en la organización?					
¿Cree usted que la función de formación ha sido útil para detectar las necesidades de información dentro de la empresa?					
¿Considera que el método de inducción es favorable para el/la trabajador/a al momento de ingresa a una empresa a laborar?					
¿Existe buena relación al momento de colaborar con sus compañeros cuando están realizando un trabajo en la empresa?					
¿Obtienes capacitación para el mejoramiento del desarrollo de los trabajadores?					

 <div style="display: inline-block; text-align: center;"> <p><b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b>  <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>  <b>CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b></p> </div> 
<p><b>Edad:</b> _____ <span style="float: right;"><b>Fecha:</b> ___/___/___</span></p>
<p><b>Objetivo:</b> Recopilar información a través de la entrevista para comprender todos los aspectos relevantes en la gestión administración e información acerca de la empresa Ferretera Yugcha Corrales.</p> <p>La información proporcionada en esta entrevista es confidencial y se utilizará con fines de investigación.</p> <p>Gracias por su cooperación.</p>
<b>Entrevista al representante legal de la Empresa "ALVI"</b>
<p>1. ¿Considera que existe un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores dentro de la empresa? ¿por qué?</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Existe en la empresa Alvi un plan estructural de comunicación interna?</p> <p>_____</p>

3. ¿Cuál es el proceso de comunicación que se lleva a cabo en la empresa?

---

4. ¿Qué medios se utilizan para mantener una comunicación constante?

---

5. ¿Se realizan evaluación de desempeño? Si su respuesta es si, ¿Cada cuanto se realiza?

---

6. ¿Qué tipo de política aplica para los trabajadores?

---

7. ¿De qué manera la comunicación aporta al desempeño laboral?

---

8. ¿Considera usted que una buena estrategia de comunicación ayudaría a manejar el desempeño laboral en los trabajadores?

---

9. ¿Existen canales que ayude a ser reconocida esta empresa?

---

10. ¿cada cuanto reciben capacitación los trabajadores de la empresa?

---



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
FECHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Fecha:		Ciencias Administrativas				
Carrera:		Administración de Empresas				
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular				
Docente tutor:		Edu. Félix Tijerín González MSc				
Nombre del estudiante:		Barron Manteo Adrián José				
FECHA	INICIO	HORA	FIN	DESCRIPCIONES DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
15/11/2022	20:00		21:00	Presentación y primeros indicadores	Comprobar cómo se va a trabajar durante este periodo.	ADM 8-2 TITULACIÓN
31/11/2022	20:00		21:00	Revisión de Matriz de consistencia y operacionalización	Corrección de la matriz	
14/12/2022	20:00		21:00	Introducción	Corrección de la introducción y objetivos de la investigación	
5/1/2023-12/1/2023	20:00		21:00	Capítulo 1 Marco Referencial	Revisar conceptos y elaborar los fundamentos legales	
24/1/2023	21:00		22:00	Capítulo 2 Metodología (Recolección de Datos)	Revisión y corrección de diseño, métodos, población y muestra	
26/1/2023	20:00		21:30	Entrevistas y cuestionarios	Corrección de las entrevistas y las encuestas	
5/2/2023	20:00		21:00	Facturación y entrevista	Corrección de las entrevistas y las encuestas	
7/2/2023	20:00		21:00	1. Introducción Tablas 2. gráficos	Verificar y realizarlas en IBM SPSS	
8/2/2023	20:00		21:00	Revisión de entrevistas y cuestionarios	Verificar y realizarlas en IBM SPSS	
9/2/2023	20:00		21:30	Capítulo III Resultados y Discusión Conclusiones, Recomendaciones y referencias	Verificar y revisar y corregir los análisis, discusión Corregir conclusiones, discusión, recomendación	
10/2/2023	20:00		21:00	Resumen Correcciones generales Elaboración del Certificado Análisis	Verificar y corregir Verificación del desarrollo	
<b>OBSERVACIONES DEL DOCENTE:</b>						

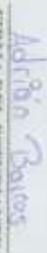


UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN

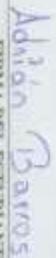
MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

No.	Actividades	2022										2023		
		NOVIEMBRE					DICIEMBRE					ENERO	FEBRERO	
		31 Oct- 5 Nov.	7-12	14-19	21-26	28 Nov- 30 Dic	5-10	12-17	19-23	26-30	2-14	16-27	1-5	6-10
1	Introducción													
2	Capítulo I Marco Referencial													
3	Capítulo II Metodología													
4	Capítulo III Resultados y Discusión													
5	Conclusiones, Recomendaciones y Resúmenes													
6	Elaboración del Certificado Anti-plagio													
7	Entrega de informe final por parte de los tutores (celebración de tutorías)													

  
 FIRMA DEL TUTOR  
 Econ. Erika Figueroa González, MSc.

  
 FIRMA DEL ESTUDIANTE  
 Adrián Barrón Marín

  
FIRMA DEL TUTOR  
Econ. Felicitas Tiquero Gonzalez MSc.

  
FIRMA DEL ESTUDIANTE  
Adrián Barros Medina



## **CERTIFICACIÓN DE GRAMATÓLOGO**

Yo, **GONZABAY PANCHANA JENNY PILAR**, MAESTRA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION con registro SENESCYT No 6043180718 y LICENCIADA EN EDUCACION PARVULARIA, con registro SENESCYT No 1023-2016-1668358 y, por medio del presente tengo a bien.

### **CERTIFICAR:**

Que he revisado la redacción, estilo y ortografía del **TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR** elaborado por:

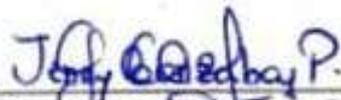
**BARROS MATIAS ADRIAN JOSUE**  
C.I: 2400364911

Previo a la obtención del Título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, con el tema:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA MICROEMPRESA ALVI, DEL BARRIO LOS MATIAS, CANTON SALINAS, AÑO 2022.**

Trabajo de investigación que ha sido escrito de acuerdo a las normas ortográficas y de sintaxis vigentes.

Atentamente,



Lcda. Gonzabay Panchana Jenny Pilar Mgtr.

C.I: 0913501953

Celular: 099 187 6292