

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO  
Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO TRANSPORTE  
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TRANSPORTES  
Y TURISMO DESTINOS PERÚ S.R.L. DEL DISTRITO  
AYACUCHO, 2020

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

LANDEO SUCA, ESTEFANI

ORCID: 0000-0002-9784-1484

**ASESOR**

ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**AYACUCHO - PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Landeo Suca, Estefani

ORCID: 0000-0002-9784-1484

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho,

Perú

### **ASESOR**

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento eterno a Dios todopoderoso por darme la vida y las bendiciones necesarias para lograr mis objetivos y metas.

Gratitud y agradecimiento a mi familia por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, por enseñarse e inculcarme principios y valores a mis padres y hermanos por ser mi motor y motivo de llegar a cumplir mis objetivos.

Agradezco a los docentes por sus enseñanzas, dedicación y por haberme compartido sus conocimientos en toda mi preparación.

## DEDICATORIA

A Dios, ya que gracias a él y sus bendiciones he logrado alcanzar mis objetivos y metas.

A mis padres por ser mi motor y motivo de llegar a cumplir mis objetivos, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por apoyarme para poder llegar a estas instancias de mis estudios y sobre todo por inculcarme principios y valores.

A mis hermanos, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta, para el recojo de la información se utilizó a una población muestral de 8 trabajadores de la empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L. A quienes se les aplicó un cuestionario estructurado por 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los resultados: El 63% de los trabajadores manifiestan que existe una buena comunicación dentro de la organización, así mismo, el 88% de trabajadores indicaron que la empresa les brinda compensaciones por sus servicios prestados, del mismo modo, el 75% de los subordinados manifiestan que existe una buena relación interpersonal. Así mismo, la investigación concluye que la mayoría de los trabajadores de la micro y pequeña empresa practican la comunicación de manera libre y espontánea y eso les permite una buena conexión entre todos los miembros del trabajo así mismo, la mayoría de los trabajadores indicaron que la empresa les brinda compensaciones por sus servicios prestados mediante reconocimientos y estímulos finalmente, sostuvieron que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación.

**Palabras Clave:** Comportamiento organizacional, comunicación, compensación, relaciones interpersonales.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to identify the characteristics of organizational behavior in micro and small companies in the interprovincial passenger transport category: Case of transport and tourism destinations Peru S.R.L. From the Ayacucho district, 2020. The research was of a non-experimental-transversal-descriptive-proposal design, to collect the information, a sample population of 8 workers from the company of transport and tourism destinations Peru S.R.L. was used. To those who were applied a questionnaire structured by 12 questions through the survey technique, obtaining the results: 63% of workers state that there is good communication within the organization, likewise, 88% of workers indicated that the company provides them with compensation for their services rendered, in the same way, 75% of subordinates state that there is a good interpersonal relationship. Likewise, the research concludes that most of the workers of the micro and small companies practice communication freely and spontaneously and that allows them a good connection between all the members of the work likewise, the majority of the workers indicated that the the company provides them with compensation for their services rendered through recognition and encouragement. Finally, they maintained that interpersonal relationships with their co-workers are strengthened through adequate communication.

**Keywords:** Organizational behavior, communication, compensation, interpersonal relationships.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Bases teóricas de la investigación	15
III. Hipótesis	30
IV. Metodología	31
4.1 Diseño de la investigación	31
4.2 Población y muestra	33
4.3 Operacionalización de la variable e indicadores	34
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5 Plan de análisis	36
4.6 Matriz de consistencia	37
4.7 Principios éticos	38
V. Resultados	40
5.1 Resultados	40
5.2 Análisis de resultados	57
VI. Conclusiones y recomendaciones	62
Aspectos complementarios	64
Referencias bibliográficas	66
Anexos	71

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transportes de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.	40
Tabla 2: Características de los tipos de comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.	41
Tabla 3: Características de los tipos de compensación en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.	42
Tabla 4: Características de las relaciones interpersonales en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.	43
Tabla 5: Propuesta de mejora del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

### **Figuras (Anexos)**

Figura 1. Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea	94
Figura 2. Compensaciones por el servicio prestado	94
Figura 3. Relaciones interpersonales fortalecen por una adecuada comunicación	95
Figura 4. Escuchar permite conocer ideas e inquietudes de los demás	95
Figura 5. Cuando tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes...	96
Figura 6. Comprensión con sus compañeros	96
Figura 7. Habilidades personales son reconocidas adecuadamente	97
Figura 8. Reconocimiento por su trabajo	97
Figura 9. La organización cubre tus necesidades personales	98
Figura 10. Brinda sus conocimientos a los demás	98
Figura 11. Impacto negativo con algún compañero de trabajo	99
Figura 12. Práctica de la solidaridad con sus compañeros de trabajo	99

## **I. INTRODUCCIÓN**

López (2017) indica que en el país de Nicaragua en las micro y pequeñas empresas es menor la inversión hacia sus trabajadores y/o empleados, el gerente administrativo Abigail, de la empresa Hamlet menciona lo siguiente “consagrar a tus trabajadores es una buena opción para incrementar la productividad en la organización; y algo muy importante y definido si tus trabajadores se encuentran en un buen estado de ánimo, entonces tu organización estará mejor”. La idea de los empresarios actualmente debería de cambiar y formalizar el talento del colaborador, siempre en cuando genere un buen comportamiento organizacional para así elevar el desempeño, y principalmente brindando las buenas condiciones salariales o un buen ambiente de trabajo donde los personales se sientan cómodos y realicen adecuadamente sus actividades o funciones.

Del mismo modo, en el país Chileno se instituyó el índice muy alto en las horas semanales de trabajos (45 horas) de las cuales incita los trastornos osteomusculares, el estrés y sobre todo el cansancio. Este índice de número en muchas ocasiones provoca que los colaboradores sobrelleven un accidente laboral, pero para poder impedir todos los malestares ya sea psicológicos y físicos es muy necesario poder incentivar y brindar beneficios a los trabajadores para que así puedan realizar sus actividades y esto se desarrolla con el fin de restablecer y continuar con las tareas que se les encomiende. Emplear estas iniciativas en las organizaciones es muy importante porque va permitir mejorar el rendimiento o desempeño de los trabajadores (Hernández, 2017).

Las micro y pequeñas empresas MYPES surgieron en el Perú como fenómeno económico y social que pretendía buscar y responder a todas las necesidades insatisfechas de toda la población más vulnerable. Surgieron como una de las alternativas a los bajos recursos económicos y al desempleo, lograron protagonismo económico y hoy en día es

vista como uno de los sectores generadores de empleo asalariada. Así mismo, las microempresas se encuentran presentes casi en todas las actividades productivas y se trata de los programas económicos que buscan su desarrollo y crecimiento empresarial.

Actualmente, las micro y pequeñas empresas vienen siendo un factor importante dentro de todas las actividades empresariales peruanas es por ello, que el estado a través de sus instituciones ha puesto en marcha programas estatales y leyes para favorecer su formalización e impulso donde a nivel nacional las microempresas brindan empleo al 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 40% del Producto Bruto Interno (PBI). La base económica de la humanidad son las micros y pequeñas empresas porque generan bienes y servicios con el propósito de satisfacer las necesidades ya sea a los clientes y a los que forman parte de una organización es decir la parte directiva y el talento humano porque ellos conservan un conocimiento propio que los identifica en cuanto a conocimientos, percepciones, valores y actitudes (León, 2017).

A pesar de tener en cuenta que las micro y pequeñas empresas son importantes la mayoría de ellas tienen problemas sobre el comportamiento organizacional ya que se observó que la minoría de las empresas promueven una adecuada atención a sus clientes mientras que la mayoría de las microempresas desconocen sobre él y es debido a que las personas que dirigen los negocios no tienen conocimientos administrativos, desconocen también las necesidades de los trabajadores para que puedan mejorar su productividad así mismo, es muy importante estudiar el comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas, es decir la relación que existe entre los directivos y los trabajadores. A pesar de la gran importancia sobre las micro y pequeñas empresas existen problemas, a nivel internacional, nacional, y local.

Así mismo, Gutiérrez (2016) manifiesta que el Perú ocupa el puesto (41). En cuanto a salarios, del mismo modo, el puesto (45) en incentivos laborales estos 2 factores incurren de manera directa a la fuga o retención de aptitudes empresariales y esto se da por falta del comportamiento organizacional o la falta de motivación a sus personales y es por ello que es muy importante capacitar y motivar a los trabajadores, sobre todo que dentro de una microempresa exista una buena comunicación finalmente, algo muy significativo que se debe de conocer es que “lo importante no es retener a los colaboradores, sino comprometerlos con la organización y conocerlos”.

Del mismo modo, Pérez (2018) en un estudio peruano que realizó menciona lo siguiente que en el departamento de Arequipa de los 10 trabajadores solo 7 se sienten satisfechos o a gustos dentro de una organización. En el año 2015 se realizó un estudio similar y es ahí donde también se encontró resultados o respuestas negativas. Arequipa no generaba ingresos, de tal manera que dejaron de ganar un total de 2 millones de dólares estos resultados se pudo obtener mediante el estudio de tres variables a estudiar. Primero la necesidad de recibir buenos salarios (Extrínseca). Segundo que el trabajador demuestre todas sus destrezas y habilidades profesionalmente (Intrínseca). Y por último la lealtad hacia los trabajadores y la empresa. (Transcendente). Mientras no exista lealtad dentro de una empresa se está creando un comportamiento organizacional conflictivo y muchos desafíos todo esto afecta la productividad el crecimiento y desarrollo de las microempresas, el comportamiento organizacional interviene en la productividad de la empresa.

De igual forma, Arrunátegui (2017) que es uno de los habitantes de la región de Lambayeque perteneciente al colegio de psicólogos, menciona que de 10 trabajadores 8 de ellos sobrellevan el estrés laboral por motivos de sobrecarga laboral y sueldos, esto genera una deficiente productividad. Se pudo hallar estos elevados porcentajes debido al trabajo recargado es decir más de 8 horas diarias y los bajos sueldos, debido a esto las consecuencias que presenta es que algunos de los trabajadores se sientan insatisfechos finalmente, hizo énfasis que el estrés laboral afecta de manera general es decir a los profesionales jóvenes y adultos, pero es mayor en el sector público, donde los salarios son muy bajos y el comportamiento organizacional en su gran parte es conflictivo.

En el departamento de Ayacucho, se aprecia que las micro y pequeñas empresas desconocen sobre el comportamiento organizacional, es un flagelo que afecta a las micro y pequeñas empresas actualmente, al trabajador se le considera como parte importante de una organización, donde antiguamente y erróneamente en las organizaciones les consideraban como un recurso más, de las cuales ahora ya no se le considera como un recurso. En la actualidad el subordinado es más participativo en todas las actividades de la organización e incluso se sienten y son capaces de tomar decisiones dar a conocer sus opiniones e ideas sobre las mejoras de su trabajo. (Lesiaur, 2018).

Teniendo en cuenta la importancia del comportamiento organizacional y los problemas identificados dentro de la micro y pequeña empresa a falta de conocimiento e información se estableció el problema general mediante la interrogante ¿Cuáles son las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S. R. L. Del distrito Ayacucho, 2020 y como se mejoraría?

Hoy en día las empresas están dando mucha importancia a sus personales ya que esto dependerá lograr sus objetivos institucionales por lo que el presente trabajo de investigación en base a los problemas planteados tiene como objetivo general identificar las principales características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos. Describir las principales características de los tipos de comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Describir las principales características de los tipos de compensación en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Conocer las principales características de las relaciones interpersonales en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Elaborar una propuesta de mejora del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.

En cuanto a la justificación, el presente trabajo se realizó con la finalidad de que los trabajadores de la micro y pequeña empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Tengan una cultura adecuada es decir, que exista una buena y apropiada comunicación con todos los miembros pertenecientes a la empresa así mismo, es muy importante que los dueños incentiven a los trabajadores porque va a permitir tener trabajadores capaces, con buena actitud, motivación y ganas de realizar sus actividades.

La presente investigación se justificó porque fue muy útil para los estudiantes quienes realizarán proyectos futuros, ya que podrán obtener información de diferentes fuentes con distintos autores y con diversos conceptos o definiciones sobre micro y pequeñas empresas, gestión de calidad, características del comportamiento organizacional y muchas definiciones más que les serán muy útiles.

La presente investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Fue no experimental porque se realizó sin manipular la variable en estudio comportamiento organizacional, se observó tal cual se presenta en la realidad sin sufrir modificaciones, fue transversal porque el estudio propuesta de mejora de comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020 se realizó en un tiempo y espacio determinado, teniendo un inicio y un final, específicamente en el año 2020, fue descriptivo porque se describió las principales características de los trabajadores de la micro y pequeña empresa, fue de propuesta porque se elaboró una propuesta de mejora para solucionar los problemas identificados con respecto a las características del comportamiento organizacional en la micro y pequeña empresa rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta el cual estuvo dirigido a los trabajadores de la microempresa así mismo, se utilizó el instrumento del cuestionario, el cual estuvo estructurado por 12 preguntas, las que se aplicaron a una población muestral de 8 trabajadores de la micro y pequeña empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.

Como principales resultados de la investigación se obtuvo: El 63% de los trabajadores manifiestan que existe una buena comunicación dentro de la organización, así mismo, el 88% de trabajadores indicaron que la empresa les brinda compensaciones por sus servicios prestados, del mismo modo, el 75% de los trabajadores manifiestan que existe una buena relación interpersonal. La investigación concluye que la mayoría de los trabajadores de la micro y pequeña empresa practican la comunicación de manera libre y espontánea que les permite una buena conexión entre todos los miembros del trabajo así mismo, la mayoría indicaron que la empresa les brinda compensaciones por sus servicios prestados mediante reconocimientos, estímulos finalmente, sostuvieron que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Antecedentes Internacionales**

Según Catillo (2017) en su investigación *Comportamiento organizacional en el campo educativo en Escuela Social de Avanzada Dr. Guillermo Quintero Luzardo de Zulia*. Tuvo como objetivo general: Analizar el comportamiento organizacional del gerente educativo en la participación comunitaria de la escuela. La investigación fue de tipo descriptivo, analítico y diseño no experimental, transaccional para su investigación utilizó un cuestionario que tuvo como muestra a 100 participantes. Obteniendo los siguientes resultados donde el 40% indicaron que si conocen el comportamiento organizacional y 50% indicaron que la inteligencia emocional es un factor muy relevante dentro de una organización. La investigación concluye que: Se logró identificar los elementos del comportamiento organizacional que son los siguientes: Inteligencia emocional, conciencia emocional, actitudes, gerencia participativa, habilidades sociales y la personalidad. Hacer énfasis que el comportamiento organizacional principalmente busca conocer todos los aspectos y actitudes dentro de los ambientes organizacionales y sobre todo incrementar el bienestar de los trabajadores y aumentar la efectividad.

Así mismo Venegas (2018) en su investigación *Comportamiento organizacional en una empresa cervecera, México 2016*. Tuvo como objetivo general identificar el comportamiento organizacional en una empresa cervecera a partir del cuestionario comportamiento organizacional fue de tipo correlacional causal, diseño no experimental, correlacional de corte transversal, utilizó instrumento un cuestionario donde participaron 49 trabajadores.

Obteniendo los siguientes resultados donde el 40% manifestaron las actitudes son muy importantes dentro de la empresa del mismo modo, el 40% indicaron que el trabajo en equipo es muy bueno dentro de la empresa. La investigación concluye que: Los trabajadores percibieron un buen comportamiento organizacional en apoyo, riesgo y estructura y responsabilidad tuvieron una percepción negativa en conflicto, identidad, estándares de desempeño y recompensa.

Finalmente, Molina (2016) en su investigación *El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresa, Ecuador, 2016*. Tuvo como objetivo general: Identificar el comportamiento organizacional y su importancia en las empresas de Ecuador, su investigación fue de tipo correlacional diseño no experimental y de nivel relacional. Obteniendo los siguientes resultados: Donde el 50% indicaron existe una buena comunicación así mismo, el 70% indicaron que es muy importante el liderazgo dentro de la empresa. La investigación concluye que estudiar el comportamiento organizacional para la Administración de empresas es uno de los grandes retos determinados porque consiente en concretar modelos de las gestiones de los recursos humanos que ayuden al crecimiento de la eficiencia y eficacia de los servicios en un ambiente adecuado y favorable. Alcanzar un conveniente comportamiento organizacional teniendo en cuenta los factores que intervienen, ayuda a la empresa a incrementar su productividad, pero siempre en cuando exista un buen clima armónico.

## **Antecedentes Nacionales**

Según Guzmán (2018) en su investigación *El comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*. Tuvo como objetivo general: Evaluar el comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global. La investigación fue hipotético-deductivo-no experimental-transversal-descriptivo-correlacional. La muestra por un total de 15 trabajadores, el instrumento de investigación empleado fue el cuestionario y se elaboró 2 donde el primer cuestionario está elaborado por 50 preguntas el segundo por 36 preguntas obteniendo así los siguientes resultados: Obteniendo los resultados: Se observó en la prueba de hipótesis principal que el valor chi-cuadro es de 13,500 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.009, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.559 y su significancia de 0.030 como los valores de significancia son inferiores a 0.05. La investigación concluye que: Se puede afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, el comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Del mismo modo, Bardalez (2018) en su investigación *Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda interbank 750-Tarapoto 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750-Tarapoto 2016. La investigación realizada fue aplicativa-correlacional no experimental, utilizando como técnica de investigación la encuesta, la muestra corresponde a un total de 19 trabajadores de la tienda Interbank 750-Tarapoto, obteniendo los siguientes resultados:

Donde el valor de la significancia bilateral es de 0.027 y menos al 0.05 con un nivel de relación del 76.4%. El comportamiento organizacional de los trabajadores es deficiente, donde el 64% de los trabajadores lo califican como muy inadecuado, el cumplimiento de metas de los trabajadores es bueno para el 53% y para el 42% regular finalmente, para el 5% malo lo que nos demuestra que el 47% de los trabajadores no muestran un valor satisfecho en cuanto al cumplimiento de metas la investigación concluye que: La influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los trabajadores es directa y significativa. Se aprecia que estudiar la relación del comportamiento organizacional y el cumplimiento de metas permite conocer el ambiente laboral a detalle de una organización.

Finalmente, Velarde (2017) en su investigación *Comportamiento organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. Fue transversal- correlacional- no experimental tomando como población a los 280 trabajadores administrativos utilizando como instrumento un cuestionario con 30 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 74.70% de los encuestados consideran que el comportamiento organizacional de la empresa se encuentra entre los tramos de regular y el 74.10% considera que la realización personal del comportamiento organizacional es regular. La investigación concluye que: Existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos así mismo, se concluyó que si existe una relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores.

## **Antecedentes Locales**

Según Sicha (2018) en su investigación: *Comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el comportamiento organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. La investigación fue aplicada- correlacional-descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por un total de 30 ferreterías con promedio de 4 trabajadores por ferreterías donde la población total fue de 120 trabajadores de las ferreterías del distrito de Jesús Nazareno con una muestra de 85 trabajadores para la recolección de datos empleo la como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario y muestra fue compuesta por 55 trabajadores profesionales de salud que forman parte dentro centro de salud, se utilizó la técnica del cuestionario obteniendo los siguientes resultados: El 29% de trabajadores manifestaron que es muy poco las oportunidades de querer progresar en la institución así mismo, 31% de los trabajadores manifiestan que no sienten comprometidos con los éxitos de la organización, la investigación concluye que: Existe relación directa significativa con un nivel de intensidad moderada entre las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías significa que los directivos se enfocan a mejorar las dimensiones básicas de la variable comportamiento organizacional, influirá que manera positiva en el bienestar laboral de los personales.

Del mismo modo, Rivera (2017) en su trabajo de investigación *Comportamiento organizacional de los trabajadores en la empresa Diamanta S.A.C. Ayacucho, 2017*. Tuvo como objetivo general determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores de la empresa Diamanta S.A.C. de la región de Ayacucho. La investigación fue cuantitativo-descriptivo simple- no experimental. Donde aplicó una encuesta a los 44 trabajadores de la organización el instrumento de recolección de datos que elaboró fue es cuestionario donde estuvo compuesto por 15 preguntas con una amplitud de escala de Likert (Siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca). Obteniendo los resultados donde el 56.82% indicó que el nivel del comportamiento organizacional es bueno del mismo modo, el 65,91% indicó que los niveles de comunicación son buenos y el 72,73% que los niveles de la toma de decisión es bueno. La investigación concluye que: Los empleados de dicha empresa logran en ocasiones realizar un habitual desempeño. Y con respecto al objetivo planteado se logró determinar que el comportamiento o clima organizacional en dicha empresa es de manera regular.

Finalmente, Pillaca (2019) en su investigación: *Comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro consultorías y ejecución de obras en general: Caso empresa Lucs consultores y contratistas generales S.R.L. Del distrito de Ayacucho, 2019*. Tuvo como objetivo general determinar las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro consultorías y ejecución de obras en general: Caso empresa Lucs consultores y contratistas generales S.R.L. Del distrito de Ayacucho, 2019. La investigación fue Aplicada-cuantitativo-descriptivo -no experimental-transversal con una muestra de 18 trabajadores y como técnica encuesta e instrumento cuestionario que estuvo conformado por 24 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados donde el 77.78% mencionaron que el comportamiento organizacional es eficiente así mismo, el 77.89 manifestaron que la comunicación es

eficiente en todas las áreas de la misma forma el 66.67% de los trabajadores manifestaron que casi siempre se practica el liderazgo y finalmente, el 100% manifestaron que casi siempre ponen en práctica los valores. La investigación concluye que: Hay un comportamiento organizacional favorable en la micro y pequeña empresa LUCS, un clima laboral eficiente con mucha facilidad de integración comunicación eficiente y se practican valores y el liderazgo.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **Las Micro y Pequeñas Empresas**

Según Chacón (2017) define micro y pequeña empresa a la unidad económica compuesta por una persona jurídica es decir una empresa o como personal natural bajo cualquier manera de organización que tiene como esencia desplegar actividades de producción, extracción, transformación, prestación de servicios o comercialización de bienes son creadas con la finalidad de generar ingresos del mismo modo, se considera MYPE a las juntas o agrupaciones de dueños o inquilinos. Son también micro empresas con ventas anuales hasta los 150 UIT. Cuentan con 10 subordinados como máximo.

### **Importancia de las Micro y Pequeñas Empresa para la economía peruana**

Por consiguiente, Guzmán (2018) la importancia de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) juegan un papel muy importante en el Perú y es justo enfatizar su labor emprendedora y esto a favor de toda la economía a nivel nacional se dice que el país peruano es un país que cuenta con muchos emprendedores en seguida se dará a conocer sobre la relevancia de las Micro y Pequeñas Empresas:

**Aportan al PBI:** Según la (ASEP) Asociación de Emprendedores del Perú, las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú contribuyen, el 40% del PBI (Producto Bruto Interno) aproximadamente y es por ello que se encuentran entre las mayores impulsoras del crecimiento económico del país.

**Ayudan a la generación de empleo:** Las Micro y Pequeñas Empresas tienen una participación definitiva en materia de generación de cargo innovación, inclusión social, competitividad y sobre todo la lucha contra la pobreza. En general las MYPES generan el 47% de empleo en toda América Latina.

**Motor de desarrollo:** En el Perú las Micro y Pequeñas Empresas componen el 98,6% de todas las unidades empresariales, ofreciendo espacio de desarrollo a millones de trabajadores del todo el Perú que favorecen en el desarrollo de la economía peruana así mismo, mientras las mypes van desarrollándose y progresando irás apareciendo nuevas mypes y esto fortalece nuestra economía.

**Empresas:** El 96,5% de todas empresas existentes pertenecen al sector de las mypes la cantidad antes mencionada de acuerdo al (ComexPerú) Sociedad de Comercio Exterior del Perú, va incrementando año tras año.

**Mujeres emprendedoras:** Según el Ministerio de producción al finalizar el 2017 en el Perú existían 1 millón 270.000 mypes que fueron lideradas por mujeres. El 79,5% que corresponde al total de negocio se encuentran en regiones del interior del país así mismo, el 20,5% se ubican en Lima. Aquellas regiones con gran preponderancia son Piura, La Libertad, Puno, Junín y finalmente Cusco.

**Créditos mypes:** La (CMAC) Cajas Municipalidades de Ahorro y Créditos en el mes de enero pusieron S/. 11,831 millones a las mypes este monto simboliza un crecimiento de 13.7% con respecto a los S/. 10,406 millones que lograron en el mismo período 2017.

### **Objetivos de las Micro y Pequeñas Empresa**

La ley tiene como objetivo la promoción de las mypes para la ampliación del mercado externo e interno de estas, en el marco del proceso de promoción del empleo, inclusión social y formalización de la economía para el acceso progresivo al empleo en condiciones de dignidad y suficiencia.

## **Características de las Micro y Pequeñas Empresa**

Así mismo, Shaddai (2020) hace énfasis a las principales características que tienen las mypes son: Las mypes no superan los 150 UIT anualmente del mismo modo, las mypes no superan a los 1,700 UIT al año De igual forma puede llegar a tener 1 a 10 trabajadores finalmente, una pequeña empresa puede albergar de 1 hasta 50 subordinados. Además, las mypes se dedican especialmente a las actividades comerciales o de servicios la gran mayoría están ubicados en Lima.

## **Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas**

El gobierno fomenta la formalización de las mypes a través de la simplificación de todos los procedimientos de supervisión, registros, inspección y posteriormente la verificación para aquellos que conduzcan una mype se debe propiciar el acceso en condiciones de equidad de género de las mujeres y hombres excluyendo así todo trámite tedioso. Es muy importante aclarar que las mypes no requieren constituirse como persona jurídica obteniendo así ser conducida de manera directa por un propietario es decir persona individual donde podrá adoptar voluntariamente la forma de empresa individual de responsabilidad limitada o de cualquier manera societarias previstas por la ley. Sí fuese el caso de que las mypes se constituyan como persona jurídica lo que realizan es mediante escritura pública sin poder exigir la presentación de la minuta (Andina, 2021).

## **Variable: Comportamiento organizacional**

Según Briones (2017) menciona que el comportamiento organizacional es el campo de estudio que analiza e investiga el impacto de la estructura de los grupos e individuos en base a los comportamientos dentro de la empresa, efectivamente si en una organización existe una buena comunicación adecuada, una relación interpersonal que busquen lograr a un mismo objetivo en común es decir un trabajo en equipo, entonces se dirá que sí existe un buen comportamiento organizacional dentro de la empresa del mismo modo, sí la organización brinda incentivos y/o compensaciones a sus trabajadores se logrará el éxito y eficacia, porque se dice que si una organización tiene trabajadores de alto nivel de desempeño entonces traerá consigo la satisfacción de sus clientes. Así mismo, tiene como función principal investigar sobre la influencia que los grupos e individuos que cultivan la conducta. Del mismo modo, la conducta organizacional se ocupa de todo aquello que hacen o realizan los sujetos en una empresa así mismo de qué manera influye en el funcionamiento de dicha empresa, teniendo en cuenta los tres tipos de conductas primero individuales, segundo grupal y finalmente la estructura organizacional.

### **Objetivos del comportamiento organizacional**

Los objetivos del comportamiento organizacional son los siguientes:

**Describir:** Básicamente como concepto principal de la conducta organizacional es conocer e identificar de qué manera interactúan y se desenvuelven los individuos dentro de una organización u institución. Así mismo,

**Comprender:** Ya habiendo logrado conocer e identificar cómo interactúan y de qué manera se desenvuelven aquellos que forman parte de una empresa es muy importante hacerse una gran pregunta: ¿Por qué actúan de esa manera?

**Predecir:** Emplear este estudio no tan solo sirve como retrospectiva. Sino también ayuda a tener visiones es decir mirar hacia el futuro. Al entender el cómo se comportan las personas y la razón de sus formas en como actúen se podrá hacer proyecciones de la forma en como los trabajadores podrían cultivar competencias dentro de un tiempo determinado.

**Controlar:** La intuición de la conducta de los individuos ayuda a tener un mayor control eso sí, de manera parcial y no total de las funciones en el entorno laboral.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos antes mencionados lógicamente se requiere de investigaciones y tener datos solidos que también debemos indagar en el ámbito electrónico y digital.

### **Factores claves**

Los factores se pueden catalogar en cuatro áreas:

**a) Entorno:** Toda organización trabaja en un contexto de un ambiente interno y externo, y es un fragmento más amplio que otros elementos intervienen como las instituciones estatales, las familias, el sector privado y principalmente el gobierno.

**b) Personas y grupos:** Los individuos que trabajan en una organización se encuentran dentro del sistema social interno, que está integrado por individuos así mismo, grupos grandes y pequeños. Existen grupos o conjuntos informales o extraoficiales, así como grupos oficiales y formales.

**c) Tecnología:** Este factor aporta en el crecimiento de la productividad de los subordinados. Del mismo modo influye en los quehaceres de los individuos y afecta elocuentemente las relaciones laborales. De tal modo que, los subordinados en construcción de un edificio no se relacionan de igual forma que los de un casino.

**d) Estructura:** En todas las organizaciones los que forman parte de ellos están relacionadas en forma estructura para que su labor pueda sistematizar efectivamente. El alejamiento de estructura ocasionaría caos, aparte de ocasionar graves problemas de tomar decisiones al interior de la empresa, de negociación y cooperación.

### **Importancia**

Según Hernández (2017) indica lo siguiente sobre la importancia de la conducta organizacional: Reside en los siguientes puntos: Estudia la forma de prever el comportamiento de las personas o grupos. Se informa más con los resultados de la conducta organizacional. Así mismo, Sustituye la intuición por el estudio sistemático. Del mismo modo, indaga resultados eficaces de acuerdo al estudio de los individuos, grupos y de la estructura de la organización. También busca adecuar los recursos humanos a través de la tecnología de punta. Posee habilidades buenas con respecto al trato con la sociedad. Así mismo es uno de los requisitos básicos para que la empresa tenga éxito. Porque, permite a predecir del que hará los individuos al interior de las organizaciones. Contiene la capacidad de entender a los trabajadores. Finalmente, tiene conocimiento de las destrezas y habilidades de los grupos e individuos para que así realicen sus labores con mayor productividad y eficiencia.

### **Niveles del comportamiento Organizacional**

La teoría de variables de la conducta organizacional constituye tres niveles que a continuación se presenta:

**Nivel individual:** Consta de principios o creencias. Los individuos presentan o tienen distintas necesidades y que siempre requieren satisfacerla. Así mismo, evalúan y perciben. De la misma forma, cuenta con capacidad limitada de respuesta. Y se proyectan hacia el futuro y eligen cómo comportarse.

**Nivel grupal:** Está fraccionado en grupos de manera formal, integrados por equipos de tarea, mando y temporales así mismo, grupos informales integrados por grupos de amistad e interés.

**Nivel organizacional:** Evalúa las instituciones y organizaciones de manera conjunta, donde está integrado por distintos esfuerzos y actividades con objetivos en común.

### **Dimensión 1. Comunicación**

Se determina comunicación al proceso donde el emisor y el receptor instituyen una conexión en un espacio y momento específico o determinado para compartir ya sean ideas, significados o información que son comprensibles para los dos.

Según Delgado (2021) hace mención sobre la comunicación y define lo siguiente que es “la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte”. Del mismo modo, somos fundamentalmente seres sociales porque la gran parte de nuestra vida la pasamos acompañados, es por ello que es muy importante instruirse con los otros y funcionar apropiadamente en todas las situaciones sociales. Algunas habilidades de la comunicación como saber escuchar nos permiten mejorar sobre todo en las relaciones interpersonales. Es el acto por el cual una persona instituye con otro un contacto que le accede a difundir una información. Así mismo, interceden diversos elementos que podrían dificultar o facilitar el proceso.

**El emisor:** Es la o las personas que emiten un mensaje.

**El receptor:** Son las personas que reciben el mensaje.

**Mensaje:** Es el contenido de aquella información que se logró enviar.

**Canal:** Es el medio por donde se envía el mensaje.

**Código:** Son las reglas signos que se emplea para poder enviar el mensaje.

**Contexto:** Es la situación en el cual se produce dicha comunicación.

Así mismo, Castells (2017) sobre la comunicación menciona lo siguiente: Es “El intercambio de información entre un emisor y un receptor. Significa volver un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización”. Así mismo, también se utiliza la conexión entre 2 puntos, ejemplo: Un vehículo que se transporta de un lugar a otro ahí se realiza la comunicación en ambas ciudades de igual forma, “es la transferencia y la comprensión de significados”. Del mismo modo, se puede admitir como el proceso dinámico que establece el proceso, cambios, comportamiento y existencia de las organizaciones o individuos, imaginando como la función precisa de las organizaciones y las personas, mediante lo cual la empresa se relaciona mediante la empatía con su ambiente y consigo mismo.

### **Indicador 1. Saber escuchar**

Se define como un proceso principal para una comunicación eficaz. Sin embargo, pocas personas tiene esa habilidad de saber escuchar. No prestan atención, aunque sí fingen y esto induce diferentes problemas que afectan a la relación con los demás individuos. El saber escuchar es una actitud muy complicada porque exige el dominio de uno mismo e involucra la comprensión esfuerzo y atención de poder captar lo que transmite otra persona. Es decir, dirige nuestra atención hacia la otra persona. Donde el dialogo requiere una actitud muy silenciosa de una escucha atenta (Jiménez, 2019).

## **Indicador 2. Empatía**

Es la intención de percibir las emociones y sentimientos intentando apreciar de forma racional y objetiva lo que siente otra persona. Así mismo, la empatía significa “emocionado” esto hace que los individuos o personas se ayuden entre sí. De la misma forma, la empatía es una de las habilidades que tiene una persona ya sea cognitiva, emocional o afectividad del individuo. Una persona empática se diferencia por tener identificación y afinidades con otra persona (Carpena, 2017).

## **Indicador 3. Comprensión**

Es un proceso de creación mental que se relaciona con el verbo comprender es decir demostrar, entender o contener algo. Por ende, se dice que la comprensión es la astucia o aptitud para lograr un entendimiento o comprensión de las cosas. Así mismo, la comprensión dentro de los equipos de trabajo es muy importante porque facilita el cumplimiento de objetivos y soluciona los problemas en equipo porque los miembros comparten sugerencias e ideas para mejorar los métodos de trabajo.

## **Dimensión2. Compensación**

Según Pérez (2021) es la compensación económica que percibe un trabajador por sus servicios prestados a una organización, y está establecida a la manutención del subordinado y la de su familia. Es decir, constituye a los tipos de recompensas que perciben los trabajadores por realizar las actividades y/o tareas que se le asigno en la empresa. Así mismo, es el área de Recursos Humanos “relacionada con la remuneración que el trabajador recibe como retorno por el cumplimiento de tareas organizacionales”.

Son pagos adicionales o aumentos de manera monetaria como bonos a este tipo de incentivo se le conoce como el más común pero siempre existen teorías como Dan Pink. Que no siempre es bueno incentivar de esta manera y que sí es necesario incentivar emocionalmente a los subordinados. La compensación que reciben los trabajadores está compuesta por los factores financieros y no financieros, de la misma forma, dentro de los factores financieros existen dos tipos de compensación que son: Directa e indirecta.

**Compensación directa:** Está el salario que recibe el trabajador, los premios y recompensas por lograr sus metas con éxito y las comisiones por efectuar ventas y cobranzas. Es el pago que percibe el trabajador en forma de salarios, prima sueldos y comisiones.

**Compensación indirecta:** Son los aspectos por lo que el colaborador recibe beneficios económicos y dinero, pero suelen ser variables. También dentro de ellos se encuentra las vacaciones, bonos, propinas y las horas extras de trabajo. Definida también como beneficios es decir es todo aquello que se le otorga por prestaciones y derechos que se adquieren, como: Gratificaciones, asignación familiar, seguros y sobre todo las vacaciones.

### **Indicador 1. Reconocimiento**

Ayuda básicamente a la estimulación del bienestar y la satisfacción de los subordinados induciendo a todos a un mismo objetivo que es mejorar la productividad y sobre todo el éxito de la organización.

## **Indicador 2. Recompensa**

Según Buriticá (2017) las recompensas son premios o regalos que se les brinda por su labor al trabajador y por generar beneficios como la preferencia hacia los clientes o la manera de proponer nuevas ideas. Principalmente para el éxito de una empresa es muy importante que brinde recompensas a sus trabajadores por haber prestado sus servicios y es así como ellos se sentirán a gustos y muy satisfechos de seguir trabajando.

## **Indicador 3. Incentivos**

Según Roldán (2017) se determina incentivo porque es un estímulo que se le brinda a una persona y esto se da a base de que las organizaciones incrementen su producción y mejoren el rendimiento. De igual forma, a la hora de elaborar un plan de incentivos laborales para sus trabajadores deben de tener en cuenta que: Motive a los empleados a ser lo más productivos posibles y sobre todo trabajen en quipo y mediante ello se pueda lograr que se promueva el aumento de la productividad del área del talento humano a través de más y mejor educación así mismo facilitará el desarrollo de sus actividades en equipo, mediante capacitaciones y talleres. Las organizaciones deben de mantener equilibrada la balanza de las contribuciones e incentivos y estos representan adquisiciones que deben proporcionar la reanudación o retornos.

## **Dimensión 3. Relaciones interpersonales**

Según Bravo (2017) define a las relaciones interpersonales como asociaciones entre dos o más personas. Esto puede basarse en sentimientos y emociones así mismo, “son interacciones recíprocas entre dos o más personas”. Es decir, que también se habla o se trata de relaciones sociales, así como se encuentran reguladas por las instituciones o leyes de la interacción social. Así mismo, trabajar en un contexto laboral recomendable es muy importante para el trabajador ya que, trabajar en un entorno saludable practicando

el compañerismo incurre verdaderamente en el desempeño y desenvolvimiento del trabajador y sobre todo tengan bienestar e inteligencia emocional, se pueden también dar de distintas formas en algunas ocasiones el ambiente se hace insostenible para los subordinados, pero en otras ocasiones el ambiente es óptimo es decir un buen ambiente laboral y es allí donde a veces se llega a entablar lazos positivos de amistad y superan las barreras del trabajo.

Del mismo modo, Pérez (2021) hace énfasis que el equipo de trabajo o las relaciones interpersonales son el conjunto de personas asignadas o auto asignadas, que perciben instrucciones de acuerdo a sus habilidades y competencias específicas para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador a los equipos de trabajo también se pueden autodenominar relaciones interpersonales conociendo sus habilidades, cualidades y sobre todo practicando la solidaridad para poder alcanzar sus objetivos o metas trazadas mediante un líder.

### **Indicador 1. Compañerismo**

Hace referencia a la actitud de quienes se apoyan y se acompañan entre sí con la finalidad de lograr algún fin. Del mismo modo, se denomina también esta clase de vínculo entre compañeros, así como el ambiente de armonía y buena comunicación entre ellos mismos.

### **Indicador 2. Solidaridad**

Se refiere a la actitud y sentimiento de unidad basada en intereses comunes o metas de igual forma se refiere a ayudar sin recibir nada a cambio con la aplicación de lo que se considera bueno.

### **Indicador 3. Inteligencia emocional**

Es un conjunto de destrezas y habilidades que consienten reconocer manejar y apreciar de manera equitativa las propias emociones y las de los demás de igual forma, sistematiza las emociones y utiliza está información propia para crear una conducta adaptada y correcta a los objetivos propuestos.

## **Marco conceptual**

### **Micro y pequeñas empresas**

Es la unidad económica compuesta por una persona jurídica es decir una empresa o una persona natural bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desenvolver actividades de producción, extracción, transformación y comercialización de prestación de servicios o bienes así mismo, las mypes serán quienes registren todas sus ventas anualmente hasta un monto máximo de 150 UIT, mientras que una pequeña empresa sus ventas anuales será 150 UIT y 1700 UIT y así que, la mediana empresa tendrá ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta un monto máximo de 2,300 UIT. (ComexPerú, 2019).

### **Gestión de calidad**

Según Díaz (2020) gestión de calidad es una herramienta que le consiente a cualquier empresa a planear, ejecutar y sobre todo controlar todas las actividades necesarias para que así desarrollen su misión por medio de la prestación de servicios con estándares altos de calidad, de los cuales son medidos por indicadores de satisfacción de los consumidores. Así mismo, es una ética adoptada por las empresas está basado en el cambio encaminado al cliente y que persiguen mejoras incesantes en sus procesos a diario. Esto implica que su trabajador puede también tomar decisiones. La gestión de calidad tiene principios donde también son adoptados por las empresas para que así realicen la calidad de sus servicios y productos y así incrementar su eficiencia.

## **Comportamiento organizacional**

Haciendo énfasis sobre el tema de comportamiento organizacional es significativo e importante para todas las micro y pequeñas empresas para que así puedan tener conocimiento y plasmen en sus políticas y así tener una buena conducta organizacional con todos los que forman parte de una empresa, los trabajadores tienen derechos de percibir beneficios por parte de la organización así mismo, de motivar y concientizarlos porque son ellos las piezas importantes de toda microempresa y es así donde se logrará incrementar su nivel de productividad de igual forma, ayuda a anunciar del que hará las personas dentro de las organizaciones. Así mismo, estudia la conducta de los grupos e individuos, tiene el objetivo de buscar los resultados eficaces mediante el estudio de la estructura de la empresa y grupos e individuos. La cultura organizacional tiene 2 componentes de mucha importancia para el incremento de la productividad laboral, finalmente, se puede decir que es esencial en la sociabilización del conocimiento en una organización haciendo trascendental de su logro en momentos donde la colaboración es una ventaja en cuanto a la competencia. (Chiavenato, 2017).

## **Motivación**

Denos & Sivincha (2019) no cabe duda que una microempresa con trabajadores motivados y con un ambiente laboral adecuado es una máquina de producir y es así que se genera beneficios para la compañía por los incentivos y motivación de sus personales tener trabajadores motivados aportan nuevas ideas y trabajan de manera eficiente con objetivos en común.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Moreno (2017) hace énfasis sobre la importancia de la hipótesis en un trabajo de investigación proviene del vínculo entre la realidad empírica y la teoría, así mismo entre la investigación y el sistema formalizado, de tal modo que la hipótesis sirve para delimitar y orientar a un trabajo de investigación, proporcionando una dirección concluyente a la búsqueda de solucionar a un problema.

Así mismo, Bolivia (2019) en su investigación titulada: “Metodología de investigación sencilla y eficaz”. Menciona que una investigación de nivel descriptivo se concierne esencialmente en descubrir, los trabajos de nivel descriptivo se enfocan en medir la precisión mayor. El sencillo acto de medir o calcular un fenómeno para describirlo no requiere de hipótesis, y entonces se puede concluir que para los trabajos de nivel descriptivo no es necesario considera la hipótesis solo se describe.

La presente investigación titulada comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. del distrito Ayacucho, 2020. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva – de propuesta.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

La presente investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.

Según Sampieri (2015) Certifica que es aleatorio encontrar distintas clasificaciones de los diseños sobre las investigaciones cuantitativas tenemos la investigación no experimental que se ejecuta sin manipular deliberadamente variables y también en lo que se observa los fenómenos en su entorno natural y así poder analizarlo. Así mismo se trata de estudios donde no varía intencionalmente las variables dependientes sobre otras variables de estudio.

- Fue no experimental porque se evitó la manipulación de la variable en estudio comportamiento organizacional, se observó tal cual se presenta en la realidad sin sufrir modificaciones.

QuestionPro (2022) Menciona que los estudios transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su objetivo o propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado además es un tipo de investigación observacional centrado en analizar datos de diferentes variables sobre una determina población de muestra que son recopiladas en un periodo de tiempo, el estudio transversal es un tipo de investigación observacional.

- Fue transversal porque el estudio comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. del distrito Ayacucho, 2020. Se realizó en un tiempo y espacio determinado, teniendo un inicio y un final, específicamente en el año 2020.

Según Sampieri (2015) menciona que una investigación de nivel descriptivo se utiliza cuando el objetivo es el de puntualizar como son y de qué manera se manifiestan las situaciones, los contextos, los fenómenos y eventos. Busca detallar características, propiedades y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se estudie. Se elige una serie de asuntos y se recolecta información de cada uno, para así describir lo que se requiere investigar. Así mismo describe tendencias de una población o un grupo. Definen variables, miden conceptos y consideran a un fenómeno y sus componentes.

- Fue descriptivo porque se describió las principales características de los trabajadores, de la micro y pequeña empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L. y del comportamiento organizacional.
- Fue de propuesta porque se elaboró una propuesta de mejora para solucionar los problemas identificados con respecto al comportamiento organizacional en la micro y pequeña empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

## **4.2 Población y muestra**

Según Wigodski (2016) hace énfasis que la población es el conjunto general de objetos, medidas o individuos que tienen en común algunas características que son vistas en un determinado momento o lugar. Una de las características principales de la población es la cantidad porque hace referencia al tamaño de la población y es así que es muy importante porque es ahí donde se establece o afecta al tamaño de la muestra que se tomará como referencia. Es importantísimo también considerar la población en un trabajo de investigación porque nos permitirá conocer para quien y con quien se realizará el estudio.

En el presente trabajo de investigación se tomó como población muestral a los 8 trabajadores de la empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Quienes brindaron información necesaria para el desarrollo de la investigación.

### **Criterios de inclusión**

- a) Trabajadores administrativos
- b) Trabajadores

### **Criterios de exclusión**

- a) Clientes
- b) Conductores
- c) Socios

### 4.3 Operacionalización de la variable e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comportamiento Organizacional	Según Briones (2017) menciona que el comportamiento organizacional es el campo de estudio que analiza e investiga el impacto de la estructura de los grupos e individuos en base a los comportamientos dentro de la empresa, efectivamente si en una organización existe una buena comunicación adecuada, una relación interpersonal que busquen lograr a un mismo objetivo en común es decir un trabajo en equipo, entonces se dirá que sí existe un buen comportamiento organizacional.	Comunicación	Saber escuchar	1. ¿Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás?	LIKERT
			Empatía.	2. ¿Cuándo tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes?	
			Comprensión	3. ¿Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros?	
		Compensación	Reconocimiento	4. ¿Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente?	
			Recompensa	5. ¿La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo?	
			Incentivos	6. ¿La organización cubre tus necesidades personales?	
		Relaciones Interpersonales	Compañerismo	7. ¿Usted brinda sus conocimientos a los demás?	
			Solidaridad	8. ¿Alguna vez ha tenido un impacto negativo en algún compañero de trabajo?	
			Inteligencia emocional	9. ¿Es usted solidario con sus compañeros de trabajo?	

## **4.4 Técnicas e instrumentos**

### **Técnica**

Según Sampieri (2015) hace mención que las encuestas se puede determinar o también pueden ser explicativas o descriptivas. Donde la investigación descriptiva se utiliza para describir la realidad de las personas, eventos, de las situaciones, comunidades o grupos que se estén abordando y se intente analizar. Mientras, la investigación explicativa ya no solo describe los fenómenos o problemas encontrados sino investiga las causas que originaron el contexto analizado.

La técnica que se utilizó fue la encuesta, que estuvo dirigida a los trabajadores de la micro y pequeña empresa, quienes facilitaron la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

### **Instrumento**

Según Malhotra (2016) hace mención que todo tipo de cuestionario presenta tres principales objetivos específicos de las cuales son los siguientes:

- Adaptar la información necesaria a preguntas o ítems de acuerdo a algo específico con el objetivo que todos los participantes contesten.
- Alentar y motivar al que se está informando con la finalidad de optar su colaboración y concluya de responder o contestar todo el cuestionario y es así que se debe de buscar minimizar la fatiga y el tedio.
- Otro de los aspectos más importantes es minimizar errores de respuesta y eso adaptando con las preguntas al informante y específicamente en una escala o formato que le permita responder con claridad y no le genere confusión.

Se utilizó el instrumento cuestionario de los cuales se formuló 12 preguntas a los trabajadores de la microempresa. 3 preguntas estuvieron elaboradas sobre la variable comportamiento organizacional, 3 preguntas en relación a la primera dimensión comunicación, 3 preguntas sobre la segunda dimensión compensación y finalmente, 3 preguntas de la tercera dimensión relaciones interpersonales, dichas preguntas fueron aplicadas a la población muestral en estudio (Ver anexo 7).

#### **4.5 Plan de análisis**

Después de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta se utilizó el programa Microsoft Excel para la elaboración de las tablas y figuras así mismo, se utilizó el programa Word para la redacción de la investigación del mismo modo, se utilizó el programa Mendeley para almacenar, organizar y registrar las referencias bibliográficas de la investigación también se utilizó el programa Power Point para la elaboración de la diapositiva para la ponencia de la investigación y finalmente, se utilizó el programa de antiplagio Turnitin para medir el porcentaje de similitud de la investigación en relación a otros trabajos de investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
Comportamiento Organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. del distrito Ayacucho, 2020	¿Cuáles son las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transportes de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S. R. L. Del distrito Ayacucho, 2020?	<p><b>Objetivo general</b> Identificar las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transportes de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las principales características de los tipos de comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.</li> <li>- Describir las principales características de los tipos de compensación en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.</li> <li>- Conocer las principales características de las relaciones interpersonales en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.</li> <li>- Elaborar una propuesta de mejora del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020</li> </ul>	Comportamiento Organizacional.	Fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta.	<p><b>Población muestral</b></p> <p>08 trabajadores de la micro y pequeña empresa rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. del distrito Ayacucho, 2020</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>	<p><b>Plan de análisis:</b></p> <p>Se utilizó los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Excel.</li> <li>- Microsoft Word</li> <li>- PDF</li> <li>- Microsoft Power Point</li> <li>- Turnitin</li> <li>- Mendeley</li> </ul>

#### **4.7 Principios éticos**

Durante el tiempo de desarrollo de la presente investigación titulada comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020, se consideró el correcto cumplimiento de los principios éticos los cuales permitieron que la información sea clara y están en concordancia al Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica, aprobado por acuerdo del Concejo Universitario.

##### **Protección a las personas:**

En la presente investigación se protegieron todos los datos de los participantes ya que fueron confidenciales respetando su identidad y privacidad así mismo, se trabajó con el consentimiento informado donde se les indicó que la participación era totalmente voluntaria.

##### **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:**

En la presente investigación se preservó y cuidó al medio ambiente mediante el manejo con total prudencia de los equipos tecnológicos los cuales fueron desconectados al concluir su uso con la finalidad de ahorrar energía.

##### **Beneficencia y no maleficencia:**

Se aseguró el bienestar de los trabajadores por la información obtenida respetando sus ideas y opiniones sin juzgarlos ni mucho menos perjudicarlos previendo así, causar algún tipo de inconvenientes de manera que las informaciones obtenidas fueron utilizados para otros estudios y fines académicos.

**Justicia:**

A los trabajadores se les envió el mismo cuestionario, tratándolos a todos por igual y de manera equitativa, se les comunicó el objetivo de realizar la investigación de manera que no les perjudicó en su labor y finalmente se les dio a conocer a los representantes de la empresa todos los resultados obtenidos.

**Integridad científica:**

En la presente investigación se respetaron los valores y principios ya que la información obtenida de cada trabajador fue utilizada con mucha responsabilidad los datos obtenidos se presentaron en distintas partes de la investigación sin sufrir ningún tipo de manipulación y no se han fabricado datos, las informaciones de las bases teóricas fueron obtenidos de libros y fuente confiables los cuales fueron comprobados por el programa antiplagio Turnitin obteniendo así, un porcentaje aceptable por la universidad.

**Libre participación y derecho a estar informado:**

Antes de la firma del consentimiento informado se les informó a los trabajadores que la información que brinden es completamente voluntaria y con fines académicos así mismo, se les aclaró sus dudas y se les indicó que no tenían por qué sentirse obligados a colaborar con la investigación si no lo creían pertinente.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1.**

*Características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transportes de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020*

Características del comportamiento organizacional	N	%
<b>Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	37.50
Casi siempre	4	50.00
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
<b>La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	12.50
Casi siempre	3	37.50
Siempre	4	50.00
Total	8	100.00
<b>Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	12.50
A veces	1	12.50
Casi siempre	4	50.00
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L, Ayacucho, 2020.

**Tabla 2.**

*Características de los tipos de comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L.*

*Del distrito Ayacucho, 2020*

Características de los tipos de comunicación	N	%
<b>Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	1	12.50
Siempre	5	62.50
Total	8	100.00
<b>Cuando tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes</b>		
Nunca	1	12.50
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	50.00
Casi siempre	1	12.50
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00
<b>Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	5	62.50
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L, Ayacucho, 2020.

**Tabla 3.**

*Características de los tipos de compensación en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L.*

*Del distrito Ayacucho, 2020.*

Características de los tipos de compensación	N	%
<b>Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	3	37.50
Total	8	100.00
<b>La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	12.50
A veces	2	25.00
Casi siempre	4	50.00
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
<b>La organización cubre tus necesidades personales</b>		
Nunca	1	12.50
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	87.50
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L, Ayacucho, 2020.

**Tabla 4.**

*Características de las relaciones interpersonales en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020*

Características de las relaciones interpersonales	N	%
<b>Usted brinda sus conocimientos a los demás</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	5	62.50
Total	8	100.00
<b>Alguna vez ha tenido un impacto negativo con algún compañero de trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	12.50
A veces	1	12.50
Casi siempre	6	75.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Es usted solidario con sus compañeros de trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	8	100.00
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L, Ayacucho, 2020.

**Tabla 5.**

*Propuesta de mejora del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020*

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas encontrados /Resultados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Conocimiento del término comportamiento organizacional.	Falta de conocimiento sobre el comportamiento organizacional.	Los dueños desconocen sobre el comportamiento organizacional es por ello que no aplican en su empresa.	Trabajar en un plan integrado de capacitación, en base al comportamiento organizacional para los representantes o dueños en las diferentes áreas de la empresa.	Representante
Dificultades que tienen los trabajadores que no les permiten practicar la comunicación.	Falta de comunicación en la microempresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L.	Los trabajadores no aplican la comunicación dentro de la microempresa porque no realizan actividades que les permita relacionarse entre todos.	Dialogar entre todos los miembros de la organización y realizar talleres de interacción donde les permita compartir entre todos los miembros de la empresa y así lograr un mayor compromiso de los trabajadores con la empresa.	
Conocimiento sobre las compensaciones, remuneraciones y gratificaciones	Deficiencias con respecto a las compensaciones en la empresa destinos Perú S.R.L.	Existe deficiencias con respecto a las compensaciones. Porque la empresa no motiva, no incentiva a los trabajadores por falta de conocimientos.	Incentivar y motivar mediante reconocimientos, gratificaciones, y/o vacaciones pagadas para mejorar la productividad y captación de los clientes.	

Fuente: *Elaboración propia.*

# **PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO**

## **DESTINOS PERÚ S.R.L.**

### **1. Datos generales**

**Razón social:** Destinos Perú S.R.L.

**Ubicación:** Jr. 28 de Julio

**Presentante:** Gerente

**Actividad económica:** Brindar servicios de transporte a todo el destino del Perú.

#### **Historia:**

La empresa destinos Perú nace legalmente constituida en el año 2010, luego de un sinnúmero de experiencias turísticas y la necesidad de ser un ente constituido y respaldado por empresas que garanticen la funcionalidad y la imagen de la empresa. Siendo una empresa constituida como persona natural, tuvo importantes alianzas como empresa del gran reconocimiento en la región de Ayacucho donde trabajé como conductor y así pude ver y estudiar el mercado y abrir un negocio de turismo, con las experiencias adquiridas empecé a conformar mis propios planes turísticos a todos los lugares de la región de Ayacucho con la bendición de Dios llevo en el mercado turístico más de 10 años manteniendo una imagen de calidad, responsabilidad y cumplimiento en todas las actividades turísticas.

## **2. Misión**

Ofrecer un servicio personalizado de confiabilidad y calidad, a través de una adecuada atención de nuestro personal debidamente capacitado, diseñando viajes únicos, a precios accesibles, alcanzando destacar las expectativas de nuestros clientes.

## **3. Visión**

Llegar ser una agencia de viajes reconocida en nuestra región, por la confianza y seguridad que le ofrecemos a nuestros clientes, presentando innovadores servicios y asegurando una actividad turística estable, promoviendo un ambiente de buenas relaciones y obteniendo la mayor satisfacción de nuestros clientes.

## **4. Objetivos Organizacionales**

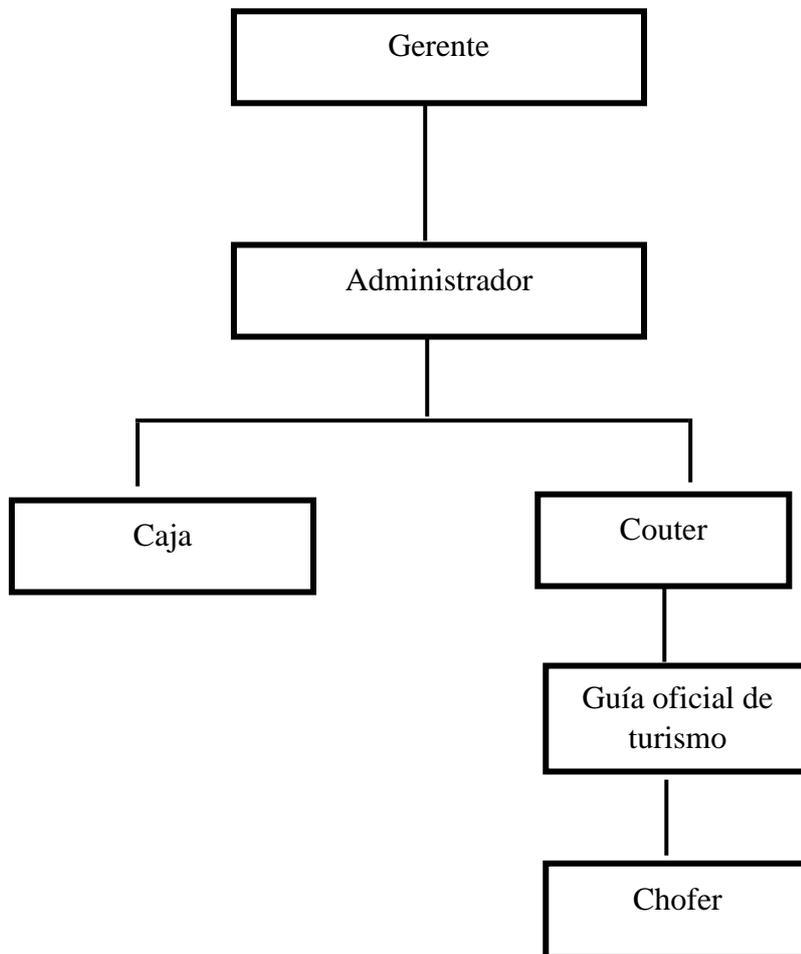
- Crecer económicamente como empresa turística a través de las ventas de servicios o productos de los más altos estándares de calidad y manteniendo la confiabilidad y fidelidad de nuestros clientes.
- Mantener constante capacitación los trabajadores de la empresa para lograr prestar una atención personalizada a nuestros clientes, logrando aumentar de manera efectiva las ventas de cada uno de los servicios prestados

## **5. Productos y/o servicios**

La empresa de transportes destinos Perú S.R.L. Será reconocido en la región de Ayacucho presentando innovadores servicios y asegurando una actividad turística estable.

## 6. Estructura orgánica

### 6.1. Organigrama



Fuente: *Elaboración propia.*

## 6.1 Descripción de funciones

<b>Gerente/ Administrador</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Gerente y administrador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnico en administración y carreras afines.</li> <li>- Experiencia mínima de 3 años.</li> <li>- Conocimiento en viajes de turismo.</li> <li>- Experiencia en guía oficial de turismo.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisar y organizar las áreas y operaciones de la empresa de transportes destinos Perú S.R.L.</li> <li>- Evaluar promociones de viajes nacionales y regionales.</li> <li>- Planificar reuniones mensuales con el personal.</li> <li>- Evaluar y ejecutar las capacitaciones del personal.</li> <li>- Diseñar metas, estrategias y objetivos empresariales.</li> </ul>

<b>Área de cobranzas</b>	
<b>Cargo</b>	<b>caja</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnico en contabilidad y administración y carreras afines.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al cliente.</li> <li>- Cobrar y entregar comprobantes de pago a los clientes por la adquisición de un servicio turístico.</li> </ul>

<b>Couter</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Couter</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnico y guía oficial de turismo.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- brindar información a los clientes sobre los paquetes y promociones de los viajes turísticos.</li> </ul>

<b>Guía oficial de turismo</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Guía oficial de turismo</b>
<b>Perfil</b>	- Técnico y guía oficial de turismo.
<b>Funciones</b>	- Brindar información a los clientes sobre los paquetes y promociones de los viajes turísticos. - Guiar y dar a conocer a los clientes en todo su viaje cada lugar o región turístico.

<b>Chofer</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Chofer</b>
<b>Perfil</b>	- Conocimiento en conducción de vehículos. - Conocimiento de todas las regiones del Perú y Ayacucho.
<b>Funciones</b>	- Encargado de conducir las rutas de los viajes turísticos

## 7. Diagnostico General

<p><b>Análisis FODA</b></p>	<p><b>Fortalezas.</b></p> <p>F1: Atención personalizada.  F2: Ofrecer productos turísticos nuevos en el mercado.  F3: Brindar al cliente siempre un producto adicional sin costo alguno para él.</p>	<p><b>Debilidades.</b></p> <p>D1: No contar con una buena estrategia publicitaria.  D2: No cuenta con transporte propio.  D3: Posicionamiento débil en el mercado.</p>
<p><b>Oportunidades.</b></p> <p>O1: Introducir al sector turístico nuevos paquetes de fácil acceso y de forma económica para los usuarios.  O2: Generar alianzas con hoteleros.  O3: Mayor poder adquisitivo de los clientes.</p>	<p><b>Estrategia FO.</b></p> <p>FO1: La atención personalizada es una ventaja y un beneficio para introducir al sector turístico nuevos paquetes, pensando siempre en los clientes ya que de esta manera el cliente busca conseguir experiencias nuevas de lugares que él desee y sea de más interés.  FO2: Ofrecer productos turísticos en el mercado va a permitir generar alianzas con hoteleros.  FO3: Brindar promociones al cliente sin costo alguno va a permitir un mayor poder adquisitivo.</p>	<p><b>Estrategia DO.</b></p> <p>DO1: Se pudo utilizar estrategias de publicidad virtual para introducir al sector turístico nuevos paquetes de fácil acceso y de forma económica generando mayor interés en los usuarios.  DO2: Al contar con un transporte propio se podrá movilizar y agilizar las alianzas con los hoteleros.  DO3: Se puede evitar cancelar eventos para así generar un poder adquisitivo de los clientes.</p>
<p><b>Amenazas.</b></p> <p>A1: La competencia con estrategias nuevas.  A2: Cuentan con equipo especializado propio.  A3: Paquetes turísticos con características similares.</p>	<p><b>Estrategia FA.</b></p> <p>FA1: La atención adecuada al cliente es un factor relevante ya que va a permitir fidelizar y atraer a los clientes.  FA2: Ofrecer productos turísticos nuevos contando con nuevos equipos especializados propios permitirá mejor el crecimiento empresarial.  FA3: Brindar al cliente una promoción adicional al paquete permitirá fidelizarlos.</p>	<p><b>Estrategia DA.</b></p> <p>DA1: Implementar estrategias como el marketing digital ayudará a diferenciarse de la competencia.  DA2: Contar con equipos personalizados y propios tendrá más acceso y facilidad con los clientes.  DA3: Buscar asesoramiento para tener una buena aceptación en el mercado y con paquetes de distintas características.</p>

Fuente: *Elaboración propia.*

## 8. Indicadores de gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación del indicador dentro de la micro y pequeña empresa de transportes destinos Perú S.R.L, 2020.</b>
Falta de conocimiento sobre el comportamiento organizacional.	Los representantes de la microempresa no tienen conocimiento sobre el comportamiento organizacional deben recibir capacitaciones o charlas para que conozcan y sepan cómo aplicar el comportamiento organizacional en la empresa.
Falta de comunicación en la microempresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L.	Los trabajadores no practican la comunicación es por ello que en algunas ocasiones hay conflictos y no hay comprensión con sus compañeros de trabajo, los representantes deberían de realizar actividades dinámicas de interacción que les permita dialogar y cambiar ideas tenemos momentos de compartir.
Deficiencias con respecto a las compensaciones en la empresa destinos Perú S.R.L.	Los representantes solo en algunas ocasiones brindan compensaciones e incentiva a los personales por falta de interés y compromiso es muy importante motivar a los trabajadores ya que va a permitir y crecimiento productivo de la empresa.

## 9. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Falta de conocimiento sobre el comportamiento organizacional.	Falta de conocimiento sobre el comportamiento organizacional por parte de los representantes.	Esto se da por la falta de conocimiento y porque los representantes solo tienen estudios secundarios mal comportamiento organizacional.
Falta de comunicación en la microempresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L.	Los trabajadores no practican la comunicación.	No practican la comunicación por falta de estimulación y talleres que les permita compartir y dialogar.
Deficiencias con respecto a las compensaciones en la microempresa destinos Perú.	Los representantes a veces brindan compensaciones a sus trabajadores.	Esto se da por la falta de motivación y compromiso con los trabajadores.

## 10. Establecer soluciones

### 10.1 Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Falta de conocimiento sobre el comportamiento organizacional.	Falta de comunicación de los representantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los representantes de la micro empresa deben capacitarse para:</li> <li>- Tener un buen comportamiento organizacional.</li> <li>- Poder enfrentar nuevos retos y oportunidades.</li> <li>- Para tomar mejores decisiones las cuales serán planificadas en base a herramientas y técnicas administrativas que les permita mejorar el rendimiento de su empresa.</li> </ul>
Falta de comunicación en la microempresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L.	Los trabajadores de la microempresa no practican la comunicación.	<p>Los representantes deben realizar actividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres de estimulación.</li> <li>- Trabajo en equipo para realizar actividades con eficiencia y logren objetivos en común.</li> </ul>
Deficiencias con respecto a las compensaciones en la empresa destinos Perú S.R.L.	Los representantes de la empresa no brindan recompensas a los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación.</li> <li>- Incentivos.</li> <li>- Compensaciones.</li> </ul> <p><b>Incentivos económicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonos.</li> <li>- Comisiones.</li> </ul> <p><b>Incentivos no económicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad en los horarios.</li> <li>- Ofrecer días de descanso.</li> <li>- Incentivos de formación conocida como capacitación.</li> <li>- Habilitar espacios de ocio para realizar las dinámicas grupales descanso y recreación en los tiempos libres.</li> <li>- Seguros médicos.</li> </ul>

## 10.2 Recursos para la implantación de las estrategias

N°	Acción de mejora llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	<p>Los representantes de la micro empresa deben capacitarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener un buen comportamiento organizacional.</li> <li>- Poder enfrentar nuevos retos y oportunidades.</li> <li>- Para tomar mejores decisiones las cuales serán planificadas en base a herramientas y técnicas administrativas que les permita mejorar el rendimiento de su empresa.</li> </ul>	Representantes y trabajadores.	S/. 3,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet.</li> <li>- Computadora.</li> <li>- Impresora.</li> <li>- Televisor.</li> </ul>	3 meses
2	<p>Los representantes deben realizar actividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres de estimulación.</li> <li>- Trabajo en equipo para realizar actividades con eficiencia y logren objetivos en común.</li> </ul>	Representantes y trabajadores.	S/. 5,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet.</li> <li>- Computadora.</li> <li>- Impresora.</li> <li>- Televisor.</li> </ul>	6 meses
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación.</li> <li>- Incentivos.</li> <li>- Compensaciones.</li> </ul> <p><b>Incentivos económicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bono.</li> <li>- Comisiones.</li> </ul> <p><b>Incentivos no económicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad en los horarios.</li> <li>- Ofrecer días de descanso.</li> </ul>	Representantes y trabajadores.	S/. 6,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet.</li> <li>- Computadora.</li> <li>- Impresora.</li> <li>- Televisor.</li> </ul>	12 meses

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Incentivos de formación conocida como capacitación.</li><li>- Habilitar espacios de ocio para realizar las dinámicas grupales descanso y recreación en los tiempos libres.</li><li>- Seguros médicos.</li></ul>				
--	---	--	--	--	--

### Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	Los representantes de la micro empresa deben capacitarse para: - Tener un buen comportamiento organizacional. - Poder enfrentar nuevos retos y oportunidades. - Para tomar mejores decisiones las cuales serán planificadas en base a herramientas y técnicas administrativas que les permita mejorar el rendimiento de su empresa.	01/10/2021	01/06/2021	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
02	Los representantes deben realizar actividades como: - Talleres de estimulación. - Trabajo en equipo para realizar actividades con eficiencia y logren objetivos en común.	01/10/2021	01/12/2021	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
03	- Motivación. - Incentivos. - Compensaciones. <b>Incentivos económicos</b> - Bono. - Comisiones. <b>Incentivos no económicos</b> - Flexibilidad en los horarios. - Ofrecer días de descanso. - Incentivos de formación conocida como capacitación. - Habilitar espacios de ocio para realizar las dinámicas grupales descanso y recreación en los tiempos libres. - Seguros médicos.	01/10/2021	01/12/2021	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

## 5.2 Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transportes de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020**

Comportamiento organizacional: El 50% de los trabajadores que representa a 4 trabajadores indicaron que casi siempre comunican sus pensamiento e ideas de manera libre y espontánea (Tabla 1). Estos resultados coinciden con Castillo (2017) quien indica en su investigación que el 40% indicaron que si conocen el comportamiento organizacional y con Bardalez (2016) quien indica en su investigación sobre comportamiento organizacional que el 64% de los trabajadores lo califican como muy inadecuado. Cabe mencionar que la mitad de los trabajadores no tienen confianza con sus demás compañeros por falta de comunicación y eso genera problemas o conflictos dentro de la organización. Hacer énfasis también que el comportamiento organizacional principalmente busca conocer todos los aspectos y actitudes dentro de los ambientes organizacionales y sobre todo incrementar el bienestar de los trabajadores y aumentar la efectividad.

Compensaciones: El 50% de trabajadores que representa a 4 trabajadores indicaron que la empresa siempre les brinda compensaciones por sus servicios prestados (Tabla 1). Estos resultados son contratados con Sicha (2018) quien indica en su investigación que el 29% de trabajadores manifestaron que es muy poco las oportunidades de querer progresar en la institución así mismo, 31% de los trabajadores manifiestan que no se sienten comprometidos con los éxitos de la organización. Cabe indicar que a la mitad de los trabajadores de la empresa les brinda compensaciones por sus servicios prestados y a otra mitad no es porque falta de organización y mal uso de las políticas dentro de la empresa.

Relaciones interpersonales: El 50% de los trabajadores que representa a 4 trabajadores indicaron que casi siempre las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación (Tabla 1). Estos resultados coinciden con Velarde (2017) quien indica en su investigación que el 74.10% considera que la realización personal del comportamiento organizacional es regular estos resultados son contrastados con Venegas (2016) quien menciona en su investigación que el 40% indicaron que el trabajo en equipo es muy bueno dentro de la empresa. Finalmente, Molina (2016) quien manifiesta que el 70% indicaron que es muy importante el liderazgo dentro de la empresa. Cabe mencionar que la mitad de los trabajadores practican el trabajo en equipo porque existe poca comprensión y comunicación entre ellos.

**Tabla 2. Características de los tipos de comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020**

Escuchar con atención: El 62.50% de trabajadores que representa a 5 trabajadores indicaron que siempre escuchar con atención les permite conocer ideas e inquietudes de los demás. (Tabla 2). Estos resultados son contrastados con Venegas (2016) quien indica en su investigación que el 40% manifestaron las actitudes son muy importantes dentro de la empresa. La mayoría de los trabajadores conocen los valores y las aplican dentro de la empresa porque eso les permite tener una comunicación fluida con sus compañeros.

Empatía: El 50% de los trabajadores que representa a 4 trabajadores indicaron que a veces cuando su compañero de trabajo hace algo que no le guste se lo comparte (Tabla 2). Estos resultados son contrastados con Pillaca (2019) quien indica en su investigación que el 100% manifestaron que casi siempre ponen en práctica los valores. Se muestra que la mitad de los trabajadores a veces practican el compañerismo por falta de comprensión y confianza.

Comprensión: El 62.50% de trabajadores que representa a 5 trabajadores indicaron que siempre dentro de la organización se comprenden con sus compañeros. Estos resultados son contrastados con Molina (2016) quien indica en su investigación que el 50% indicaron existe una buena comunicación. Cabe mencionar que solo la mayoría de los trabajadores se entienden entre ellos por falta de confianza comprensión y sobre todo porque los dueños no realizan capacitaciones o actividades donde les permita compartir ideas e inquietudes.

**Tabla 3. Características de los tipos de compensación en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.**

Reconocimiento: El 37.50% de los trabajadores que representa a 3 trabajadores indicaron que casi siempre sus habilidades aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente (Tabla 3). Estos resultados son contrastados con Sicha (2018) quien indica en su investigación que el 29% de trabajadores manifestaron que es muy poco las oportunidades de querer progresar en la institución así mismo, 31% de los trabajadores manifiestan que no sienten comprometidos con los éxitos de la organización. Y con Bardalez (2016) quien indica en su investigación que el cumplimiento de metas de los trabajadores es bueno para el 53%. Cabe mencionar que la microempresa solo a veces brinda reconocimientos a los trabajadores y eso es por falta de capacitación y conocimiento.

Recompensa: el 50% de los trabajadores que representa a 4 trabajadores indicaron que casi siempre la empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo (Tabla 3). Estos resultados coinciden con Sicha (2018) quien indica en su investigación que el 29% de trabajadores manifestaron que es muy poco las oportunidades de querer progresar en la institución a falta de recompensa así mismo, 31% de los trabajadores manifiestan que no se sienten comprometidos con los éxitos de la organización. Los trabajadores no se sienten comprometidos con la empresa por falta de recompensas e incentivos por parte de la empresa esto genera un bajo rendimiento en los trabajadores y baja productividad para la microempresa.

Incentivos: el 87.5% de los trabajadores que representa a 7 trabajadores indicaron que a veces la organización cubre con sus necesidades personales (Tabla 3). Estos resultados son contrastados con Bardalez (2016) quien indica en su investigación que el 64% de los trabajadores lo califican como muy inadecuado, el cumplimiento de metas de los trabajadores. Son muy pocas las ocasiones donde a la empresa brinda incentivos a los trabajadores y eso permite seguir mejorando y atraer a más clientes que es la base fundamente de toda empresa.

**Tabla 4. Características de las relaciones interpersonales en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020**

Compañerismo: El 62. 50% de los trabajadores que representa a 3 trabajadores indicaron que siempre brindan sus conocimientos a los demás (Tabla 4). Estos resultados coinciden con Pillaca (2019) quien indica en su investigación que el 100% manifestaron que casi siempre ponen en práctica los valores. Cabe indicar que la mayoría si practican el compañerismo dentro de la organización ya que les va a permitir trabajar en equipo y cumplir las metas.

Inteligencia emocional: El 75% de los trabajadores que representa a 6 trabajadores indicaron que casi siempre tienen un impacto negativo con algún compañero de trabajo (Tabla 4). Estos resultados coinciden con Catillo (2017) quien indica en su investigación que el 50% indicaron que la inteligencia emocional es un factor muy relevante dentro de una organización. La mayoría de los trabajadores conocen sobre la inteligencia emocional y cuán importante es aplicarlo porque influye de manera general en cada individuo.

Solidaridad: El 100% de los trabajadores que representa a 8 trabajadores indicaron que siempre son solidarios con sus compañeras de trabajo (Tabla 4). Estos resultados coinciden con Pillaca (2019) quien indica en su investigación que el 100% manifestaron que casi siempre ponen en práctica los valores. Todos los trabajadores aplican valores como la solidaridad, ser solidarios les permite interactuar tener una convivencia o ambiente laboral adecuado en la microempresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los trabajadores de la micro y pequeña empresa practican la comunicación de manera libre y espontánea que les permite una buena conexión entre todos los miembros del trabajo así mismo, la mayoría indicaron que la empresa les brinda compensaciones por sus servicios prestados mediante reconocimientos y estímulos finalmente, sostuvieron que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación. Donde el 50% de los trabajadores indicaron que casi siempre las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación así mismo, el 50% de los trabajadores indicaron que la empresa siempre les brinda compensaciones por sus servicios prestados.

La mayoría de los subordinados escuchan con atención y eso les permite conocer ideas e inquietudes de sus compañeros así mismo, la minoría no comparten sus ideas o cuando su compañero de trabajo hace algo que no les guste no se lo comunican, la mayoría de los trabajadores se comprenden con sus compañeros. Donde el 62.50% de trabajadores indicaron que siempre escuchar con atención les permite conocer ideas e inquietudes de los demás así mismo, el 62.50% de trabajadores indicaron que siempre dentro de la organización se comprenden con sus compañeros.

La mayoría de los trabajadores no aportan a la empresa ya que no son reconocidos adecuadamente ni mucho menos cubre con sus necesidades personales, la mayoría de los trabajadores brinda sus conocimientos con sus compañeros de trabajo casi siempre, hay conflictos entre ellos. Finalmente, la mayoría practica el compañerismo, la inteligencia emocional y la solidaridad de manera adecuada. Donde el 29% de trabajadores manifestaron que es muy poco las oportunidades de querer progresar en la institución, así

mismo, el 100% de los trabajadores indicaron que siempre son solidarios con sus compañeras de trabajo.

El plan de mejora de la presente investigación permitirá destacar un buen comportamiento organizacional consentirá también estudiar la conducta de todos los miembros que conforman a la empresa destinos Perú S.R.L. Es primordial fidelizar a los clientes porque son las piezas fundamentales ya que gracias a ellos la empresa sigue en pie con sus labores, teniendo trabajadores capaces motivados y preparados se va a lograr la fidelización de los clientes.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Programar capacitaciones a los representantes y trabajadores de la micro y pequeña empresa para tener conocimiento y un adecuado comportamiento organizacional, es decir un ambiente laboral positivo de modo que los trabajadores estén contentos y por ende realicen mejor sus funciones.

Estimular a los trabajadores mediante una buena y adecuada comunicación y capacitación para que les permita tener una comunicación libre y espontánea así mismo, se le recomienda a escuchar y conocer las ideas e inquietudes de los trabajadores para mejorar su rendimiento de cada uno de ellos y sobre todo se sientan satisfechos de trabajar en un ambiente laboral adecuado.

Motivar a los trabajadores ya que la motivación juega un papel muy importante dentro de una empresa, así mismo se le recomienda incentivar mediante compensaciones, brindándoles reconocimientos, gratificaciones y vacaciones pagadas ya que todo esto va a permitir que los trabajadores realicen su trabajo o labores de manera positiva es decir con responsabilidad y sobre todo dedicación con la finalidad de que la empresa mejore su productividad, porque si la microempresa motiva a su trabajadores se obtendrá resultados positivos e incrementos productivos es por ello que los trabajadores deben ser motivados constantemente.

Fomentar el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales ya que esto permitirá que los trabajadores tengan objetivos en común y lleguen a alcanzar metas trazadas, se debe tener en cuenta que mediante las relaciones interpersonales se van conociendo entre ellos, interactúan, demuestran sus habilidades, destrezas y valores.

Ejecutar el plan de mejora que se planteó en la presente investigación, ya que las estrategias plasmadas permitirán alcanzar las metas y objetivos dentro de la empresa de transportes y turismo destinos Perú, de la misma forma, ayudará a tener mejor aceptación dentro del mercado competitivo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrunategui, P. (2017). *Ocho de cada diez trabajadores lambayecanos sufre de estrés laboral*. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>
- Bardalez, J. (2018). *Comportamiento Organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la Tienda Interbank 750-Tarapoto 2016*. Tarapoto, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3790/MAEST.%20GEST.EMP.%20-%20Journeth%20Bardalez%20Valles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo, A. (2017). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Briones, H. (2017). *El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas*. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/275>
- Buriticá, J. (2017). *Recompesa*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5585496.pdf>
- Bolivia. (2019). *Metdología de la investigación sencilla y eficaz*. Obtenido de <https://markainvestigacion.wordpress.com/page/2/>
- Carpena, A. (2017). *La empatía es posible*. Obtenido de <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433028228.pdf>
- Castells, M. (2017). *Comunicación y poder*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bBVc9VvmLLoC&oi=fnd&pg=PA17&dq=comunicaci%C3%B3n&ots=UzRqAdLP9i&sig=TyEfSu7aMiDYzzzNInJWw3cxo4M#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n&f=false>
- Castillo, M. (2017). *Comportamiento organizacional en el campo educativo en Escuela Social de Avanzada Dr. Guillermo Quintero Luzardo de Zuia*. Universidad Rafael

Urdaneta de Venezuela. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7476/Yrribarren\\_UMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7476/Yrribarren_UMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ComexPerú, (2019) Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Obtenido de:

<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

Chacón, A. (2017). *Caracterización de MYPES en el municipio de San Vicente*. Obtenido de

<http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11715/1338/1/Caracterizacion%20de%20MYPES.pdf>

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de:

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamiento%20organizacional.pdf>

Delgado, I. (2021). *¿Qué es la comunicación?* Obtenido de

<https://www.significados.com/comunicacion/>

Denos P. & Sivincha, D. (2019). *Motivación*. Obtenido de:

<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2364>

Díaz, L. (2020). *Gestión de calidad*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559014/29063559014.pdf>

Friedman, G. (2016). *Definición de trabajador y trabajo*. Obtenido de

[http://www.capacitacion.edu.uy/files/medios/cd\\_prosoc09/sitio/lecturas/Modulo\\_1/El%20Trabajo.pdf](http://www.capacitacion.edu.uy/files/medios/cd_prosoc09/sitio/lecturas/Modulo_1/El%20Trabajo.pdf)

Gutiérrez, A. (2019) *Importancia de los salarios en el Perú*.

Guzmán, E. (2018). *Mypes: Por qué son importantes para la economía peruana*. Perú.

Obtenido de <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>

Guzmán, P. (2018). *Importancia de las micro y pequeñas empresas*.

- Hernández, G. (2017). *Importancia del comportamiento organizacional*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/para-que-sirve-el-estudio-del-comportamiento-organizacional/>
- Hernández, P. (2017). *Porqué hacer pausas activas en el trabajo*. Chile: (AméricaEConomía.com, Entrevistador). Obtenido de <http://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/por-que-hacer-pausas-activas-en-el-trabajo>
- Jiménez, A. (2019). *Saber escuchar: para una dirección efectiva*. Obtenido de <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/680>
- León. J. (2017). *Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú*. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/inclusion\\_financiera\\_de\\_las\\_micro\\_pequeñas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_el\\_peru\\_watermark\\_0.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/inclusion_financiera_de_las_micro_pequeñas_y_medianas_empresas_en_el_peru_watermark_0.pdf)
- Lesiaur, C. (2018). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1666/LA%20CULTURA%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20TRANSPORTE%20TURISMO%20CENTRAL%20S.A%20HUANCAYO-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, Y. (2017). *El buen clima laboral es clave para crecer. La prensa/ Economía*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Arancibia%20Campos%20&%20Seminaro%20Villarreal.pdf>
- Malhotra, N. (2016). *Objetivos de un cuestionario*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>
- Molina, S. (2016). *El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas*. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/275>
- Monterrosa, A. (2017). *Definición de las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de <http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11715/1338/1/Caracterizacion%20de%20MYPES.pdf>

- Moreno. (2017). *Importancia de la Hipótesis*. Obtenido de <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197/html>
- QuestionPro (2022). ¿Qué es un estudio transversal?. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/#:~:text=El%20estudio%20transversal%20se%20define,transversal%20y%20estudio%20de%20prevalencia>.
- Pérez, E. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional*. Chiclayo 2015: Sipan Distribuciones S.A.C., Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Arancibia%20Campos%20&%20Seminaro%20Villarreal.pdf>
- Pérez, J. (2021). *Relaciones Interpersonales*. Obtenido de <https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>
- Pérez, O. (2021). *¿Qué tipos de compensaciones para empleados existen?* Obtenido de <blog.peoplenext.com.mx/que-tipos-de-compensaciones-para-empleados-existen>
- Pillaca, J. (2019). *Comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro consultorías y ejecución de obras en general: Caso empresa Lucs consultores y contratistas generales S.R.L. Del distrito de Ayacucho, 2019*. Ayacucho, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15358/CLIMA\\_LABORAL\\_COMUNICACION\\_PILLACA\\_SOTO\\_JHOSELYN\\_ROSMY.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15358/CLIMA_LABORAL_COMUNICACION_PILLACA_SOTO_JHOSELYN_ROSMY.pdf?sequence=1)
- Rivera, K. (2017). *Clima organizacional de los trabajadores en la empresa diamanta S.A.C. Ayacucho 2017*. Ayacucho: UAP. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/945/Tesis\\_Clima\\_Organizacional\\_De\\_Los\\_Trabajadores\\_En\\_La\\_Empresa\\_Diamanta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/945/Tesis_Clima_Organizacional_De_Los_Trabajadores_En_La_Empresa_Diamanta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Roldán, P. (2017). *Incentivos motivación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/incentivo.html>
- Shaddai, E. (2020). *Conoce las diferencias entre una PYME y MYPE en Perú*. Obtenido de <https://estudioshaddai.com/blog/conoce-las-diferencias-entre-una-pyme-y-mype-en-peru/>

- Sampieri, F. (2015). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lmk/fonseca\\_g\\_a/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/fonseca_g_a/capitulo3.pdf)
- Sampieri, F. (2015). *Clasificaciones de investigación*. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lmk/fonseca\\_g\\_a/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/fonseca_g_a/capitulo3.pdf)
- Sampieri. (2015). *Intrumento para la recolección de datos*. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/diaz\\_m\\_ea/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/diaz_m_ea/capitulo3.pdf)
- Sicha, J. (2018). *Comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2018*. Ayacucho, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10523/CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_SICHA\\_CUETO\\_JORGE\\_ANDRES.pdf;jsessionid=BD962532DC7FCA311E1627930918B7AE?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10523/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SATISFACCION_LABORAL_SICHA_CUETO_JORGE_ANDRES.pdf;jsessionid=BD962532DC7FCA311E1627930918B7AE?sequence=1)
- Vargas, S. (2020). *Gestión de la calidad: un estudio desde sus principios*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559014/29063559014.pdf>
- Velarde, J. (2017). *Comportamiento organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)
- Venegas, C. (2018). *Comportamiento organizacional en una empresa cervecera*. Mexico. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744/3006>
- Wigodski, J. (2016). *Metodología de la investigación*. Mis blog. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	Año 2020								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		x	x													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.				x												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación.				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico.					x											
6	Redacción de la revisión de literatura.					x											
7	Elaboración del consentimiento informado (*).						x										
8	Ejecución de la metodología.						x										
9	Resultados de la investigación.							x									
10	Conclusiones y recomendaciones.								x								
11	Redacción del preinforme de la investigación.									x	x	x	x				
12	Redacción del informe final.													x			
13	Aprobación de informe final de tesis por el jurado de investigación.														x		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.															x	
15	Redacción de artículo científico.																x

## Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
<b>Suministros</b>			
• Impresiones	0.2	50	10.00
• Fotocopias	0.1	100	10.00
• Papel bond A4	0.1	100	10.00
• Lapiceros	0.5	4	2.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	2.5	10	25.00
<b>Sub total</b>			
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			157.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
• Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos.	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recursos humanos</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			809.00

### Anexo 3. Registro Nacional de REMYPE

**PERÚ** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo **REMYPE** Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

## CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Ingrese el número de R.U.C. :

\* Si no conoce el R.U.C. de la empresa, puede buscarlo por su nombre ó razón social [AQUI](#)

### REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20605036644	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO DESTINOS PERU S.R.L.	20/12/2019	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	27/12/2019	ACREDITADO	-----	-----

## Anexo 4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Comportamiento organizacional en las Micro Y Pequeñas Empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Y es dirigido por LANDEO SUCA, Estefani, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 957710979. Si desea, también podrá escribir al correo [tefylandeosuca@gmail.com](mailto:tefylandeosuca@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

**Nombre:** Luz Alondra Cardenas Badajos

**Fecha:** 26 / 10 / 2020

**Correo electrónico:** lzbadajos@gmail.com

**Firma del participante:**

**Firma del investigador (o encargado de recoger información):** |

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Comportamiento organizacional en las Micro Y Pequeñas Empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Y es dirigido por LANDEO SUCA, Estefani, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 957710979. Si desea, también podrá escribir al correo [tefylandeosuca@gmail.com](mailto:tefylandeosuca@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

**Nombre:** Huaraca Sauñe, Jheison Stif

**Fecha:** 26/10/2020

**Correo electrónico:** [Jheison.huaraca.21@unsch.edu.pe](mailto:Jheison.huaraca.21@unsch.edu.pe)

**Firma del participante:**

**Firma del investigador (o encargado de recoger información):**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Comportamiento organizacional en las Micro Y Pequeñas Empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Y es dirigido por LANDEO SUCA, Estefani, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 957710979. Si desea, también podrá escribir al correo [tefylandeosuca@gmail.com](mailto:tefylandeosuca@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

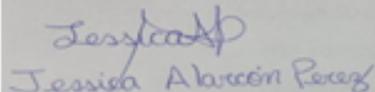
**Nombre:**

Jessica Alarcón Pérez

**Fecha:** 24/11/2020

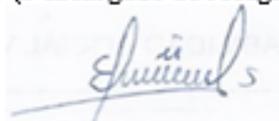
**Correo electrónico:** jessicaalarconperez@gmail.com

**Firma del participante:**



Jessica Alarcón Pérez

**Firma del investigador (o encargado de recoger información):**



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Comportamiento organizacional en las Micro Y Pequeñas Empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Y es dirigido por LANDEO SUCA, Estefani, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 957710979. Si desea, también podrá escribir al correo [tefylandeosuca@gmail.com](mailto:tefylandeosuca@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

**Nombre:** Morote Sánchez, Jhilary Yoely

**Fecha:** 24/10/2020

**Correo electrónico:** [jhiyoe16@gmail.com](mailto:jhiyoe16@gmail.com)

**Firma del participante:** Jhilary Y. Morote Sánchez. N° de celular: 931497471

**Firma del investigador (o encargado de recoger información):**



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Comportamiento organizacional en las Micro Y Pequeñas Empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Y es dirigido por LANDEO SUCA, Estefani, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 957710979. Si desea, también podrá escribir al correo [tefylandeosuca@gmail.com](mailto:tefylandeosuca@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

**Nombre:**

Enciso Palomino Thalía Kasandra

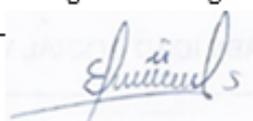
**Fecha:** 26/10/2020

**Correo electrónico:** [thaliaep.17@hotmail.com](mailto:thaliaep.17@hotmail.com)

**Firma del participante:**



**Firma del investigador (o encargado de recoger información):**

\_\_\_\_\_ 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Comportamiento organizacional en las Micro Y Pequeñas Empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Y es dirigido por LANDEO SUCA, Estefani, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 957710979. Si desea, también podrá escribir al correo [tefylandeosuca@gmail.com](mailto:tefylandeosuca@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

**Nombre:**

Katherine Gamboa Castro.

**Fecha:** 26/10/2020.

**Correo electrónico:**

[Kath\\_99.15@hotmail.com](mailto:Kath_99.15@hotmail.com)

**Firma del participante:**

**Firma del investigador (o encargado de recoger información):**

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Comportamiento organizacional en las Micro Y Pequeñas Empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Y es dirigido por LANDEO SUCA, Estefani, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 957710979. Si desea, también podrá escribir al correo [tefylandeosuca@gmail.com](mailto:tefylandeosuca@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

**Nombre:** |

MARIA LUISA QUISPE CORAHUA

**Fecha:** 26/10/2020

**Correo electrónico:** [mariaquispec10@gmail.com](mailto:mariaquispec10@gmail.com)

**Firma del participante:**

**Firma del investigador (o encargado de recoger información):**

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

## **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Comportamiento organizacional en las Micro Y Pequeñas Empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Y es dirigido por LANDEO SUCA, Estefani, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 957710979. Si desea, también podrá escribir al correo [tefylandeosuca@gmail.com](mailto:tefylandeosuca@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

**Nombre:**

CRESES ESCRIBA CORAYMA

**Fecha:** 26/10/2020

**Correo electrónico:**

**Firma del participante: N° de celular:** 954891408

**Firma del investigador (o encargado de recoger información):**

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

## **Anexo 5. Cuestionario**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

### **CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

El presente cuestionario permitirá obtener directa, objetiva y confiable respecto a la investigación titulada: **Comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.** Le solicitamos su cooperación y apoyo contestando las diferentes preguntas que a continuación.

**Instrucciones:** El presente cuestionario es anónimo donde presenta unas preguntas en general sobre el comportamiento organizacional dentro de la empresa; en cada una de ellas va en seguida de las cinco alternativas de respuesta que debe marcar que usted considere por conveniente y tomando en cuenta los siguientes criterios: Para estimar las variables, marcar con un “X” en el casillero de su agrado utilizando la siguiente escala de valorización:

#### **I. DATOS GENERALES**

**Sexo:**

Femenino ( ) Masculino ( )

**Rango de edad:**

18-25 ( )      26 – 35 ( )      36 a más ( )

ESCALA DE VALORIZACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	VALORIZACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?	1	2	3	4	5
2	¿La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados?	1	2	3	4	5
3	¿Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación?	1	2	3	4	5
4	¿Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás?	1	2	3	4	5
5	¿Cuándo tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes?	1	2	3	4	5
6	¿Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros?	1	2	3	4	5
7	¿Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente?	1	2	3	4	5
8	¿La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿La organización cubre tus necesidades personales?	1	2	3	4	5
10	¿Usted brinda sus conocimientos a los demás?	1	2	3	4	5
11	¿Alguna vez ha tenido un impacto negativo en algún compañero de trabajo?	1	2	3	4	5
12	¿Es usted solidario con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias!

## Anexo 6. Validación de los cuestionarios

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Poul Joel Ruiz Berrocal  
 1.2. **Grado Académico:** Licenciado en Administración  
 1.3. **Profesión:** Administrador  
 1.4. **Institución donde labora:** Omza Contratista Generales S.A.C.  
 1.5. **Cargo que desempeña:** Administrador  
 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario  
 1.7. **Autor del instrumento:** Estefani Landeo Suca  
 1.8. **Carrera:** Administración

#### II. VALIDACION:

##### Ítems correspondientes al instrumento: Comportamiento Organizacional

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable de estudio: Comportamiento organizacional</b>							
1. ¿Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?	X		X		X		
2. ¿La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados?	X		X		X		
3. ¿Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación?	X		X		X		
<b>Dimensión 1: Comunicación</b>							
4. ¿Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás?	X		X		X		
5. ¿Cuándo tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes?	X		X		X		

6. ¿Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Compensación</b>							
7. ¿Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente?	X		X		X		
8. ¿La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo?	X		X		X		
9. ¿La organización cubre tus necesidades personales?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Relaciones Interpersonales</b>							
10. ¿Usted brinda sus conocimientos a los demás?	X		X		X		
11. ¿Alguna vez ha tenido un impacto negativo en algún compañero de trabajo?	X		X		X		
12. ¿Es usted solidario con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

DNI N° 41902942

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1.Apellidos y Nombres:** Dias Martínez Hieral Brayam
- 1.2.Grado Académico:** Licenciado en Administración
- 1.3.Profesión:** Administrador
- 1.4.Institución donde labora:** Gobierno Regional Ayacucho
- 1.5.Cargo que desempeña:** Administrador
- 1.6.Denominación del Instrumento:** Cuestionario
- 1.7.Autor del Instrumento:** Estefani Landeo Suca
- 1.8.Carrera:** Administración

**II. VALIDACION:**

**Ítems correspondientes al Instrumento: Comportamiento Organizacional**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable de estudio: Comportamiento organizacional</b>							
1. ¿Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?	X		X		X		
2. ¿La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados?	X		X		X		
3. ¿Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación?	X		X		X		
<b>Dimensión 1: Comunicación</b>							
4. ¿Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás?	X		X		X		
5. ¿Cuándo tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes?	X		X		X		

6. ¿Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Compensación</b>							
7. ¿Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente?	X		X		X		
8. ¿La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo?	X		X		X		
9. ¿La organización cubre tus necesidades personales?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Relaciones Interpersonales</b>							
10. ¿Usted brinda sus conocimientos a los demás?	X		X		X		
11. ¿Alguna vez ha tenido un impacto negativo en algún compañero de trabajo?	X		X		X		
12. ¿Es usted solidario con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

  
 Lic. Adm. Heraldo Brayan Díaz Martínez  
 CLAD - 26512

DNI N° 70037532

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1.Apellidos y Nombres:** Anel G. Casafranca Medina
- 1.2.Grado Académico:** Licenciada en Administración
- 1.3.Profesión:** Administradora
- 1.4.Institución donde labora:** Gobierno Regional Ayacucho
- 1.5.Cargo que desempeña:** Administradora
- 1.6.Denominación del Instrumento:** Cuestionario
- 1.7.Autor del Instrumento:** Estefani Landeo Suca
- 1.8.Carrera:** Administración

**II. VALIDACION:**

**Ítems correspondientes al Instrumento: Comportamiento Organizacional**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable de estudio: Comportamiento organizacional</b>							
1. ¿Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?	X		X		X		
2. ¿La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados?	X		X		X		
3. ¿Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación?	X		X		X		
<b>Dimensión 1: Comunicación</b>							
4. ¿Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás?	X		X		X		
5. ¿Cuándo tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes?	X		X		X		

6. ¿Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Compensación</b>							
7. ¿Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente?	X		X		X		
8. ¿La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo?	X		X		X		
9. ¿La organización cubre tus necesidades personales?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Relaciones Interpersonales</b>							
10. ¿Usted brinda sus conocimientos a los demás?	X		X		X		
11. ¿Alguna vez ha tenido un impacto negativo en algún compañero de trabajo?	X		X		X		
12. ¿Es usted solidario con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

  
 Lic. Adm. Anel G. Casafranca Medina  
 CLAD N° 20246  
 DNI N° 40422836

## Anexo 7. Hoja de tabulación

Características del comportamiento organizacional en la microempresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L.

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea.	1. Nunca		0	0.00
	2. Casi nunca		0	0.00
	3. A veces	III	3	37.50
	4. Casi siempre	III	4	50.00
	5. Siempre	I	1	12.50
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados.	1. Nunca		0	0.00
	2. Casi nunca		0	0.00
	3. A veces	I	1	12.50
	4. Casi siempre	III	3	37.50
	5. Siempre	III	4	50.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación.	1. Nunca		0	0.00
	2. Casi nunca	I	0	12.50
	3. A veces	I	2	12.50
	4. Casi siempre	III	4	50.00
	5. Siempre	II	2	25.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>

Características de los tipos de comunicación en la micro y pequeña empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L.

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás.	1. Nunca		0	0.00
	2. Casi nunca		0	0.00
	3. A veces	II	2	25.00
	4. Casi siempre	I	1	12.50
	5. Siempre	IIII	5	62.50
	<b>Total</b>	<b>IIII-I</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
Cuando tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes.	1. Nunca	I	1	12.50
	2. Casi nunca		0	0.00
	3. A veces	IIII	4	50.00
	4. Casi siempre	I	1	12.50
	5. Siempre	II	2	25.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-I</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
Cuando tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes.	1. Nunca		0	0.00
	2. Casi nunca		0	0.00
	3. A veces		0	0.00
	4. Casi siempre	III	3	37.50
	5. Siempre	IIII	5	62.50
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>

Características de los tipos de compensación en la micro y pequeña empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L.

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente.	1. Nunca		0	0.00
	2. Casi nunca		0	0.00
	3. A veces	II	2	25.00
	4. Casi siempre	III	3	37.50
	5. Siempre	III	3	37.50
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo.	1. Nunca		0	0.00
	2. Casi nunca	I	1	12.50
	3. A veces	II	2	25.00
	4. Casi siempre	IIII	4	50.00
	5. Siempre	I	1	12.50
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
La organización cubre tus necesidades personales.	1. Nunca	I	1	12.50
	2. Casi nunca		0	0.00
	3. A veces	IIII-II	7	87.50
	4. Casi siempre		0	0.00
	5. Siempre		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>

Características de las relaciones interpersonales en la micro y pequeña empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L.

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Usted brinda sus conocimientos a los demás.	1. Nunca		0	0.00
	2. Casi nunca		0	0.00
	3. A veces		0	0.00
	4. Casi siempre	III	3	37.50
	5. Siempre	IIII	5	62.50
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
Alguna vez ha tenido un impacto negativo con algún compañero de trabajo.	1. Nunca		0	0.00
	2. Casi nunca	I	1	12.50
	3. A veces	I	1	12.50
	4. Casi siempre	IIII-I	6	75.00
	5. Siempre			0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
Es usted solidario con sus compañeros de trabajo.	1. Nunca		0	0.00
	2. Casi nunca		0	0.00
	3. A veces		0	0.00
	4. Casi siempre		0	0.00
	5. Siempre	IIII-III	8	100.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>

## Anexo 8. Figuras.

### Características del comportamiento organizacional

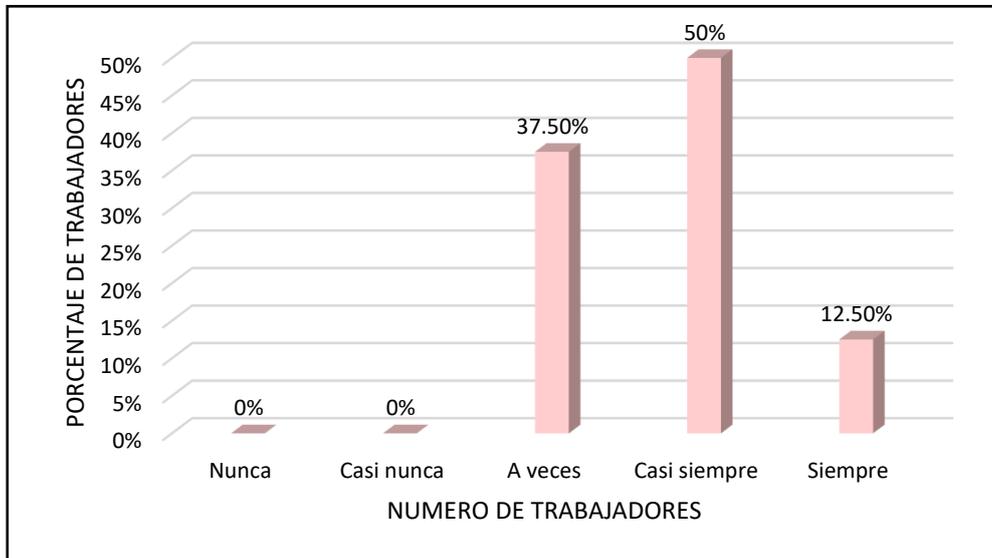


Figura 1. Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea

Fuente: Tabla 1

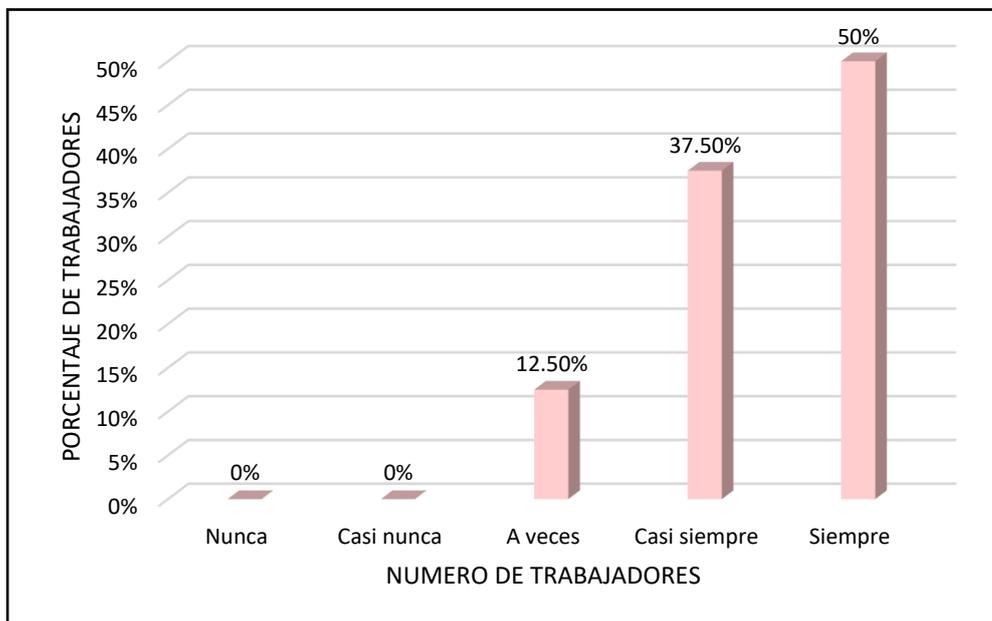


Figura 2. La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados

Fuente: Tabla 1

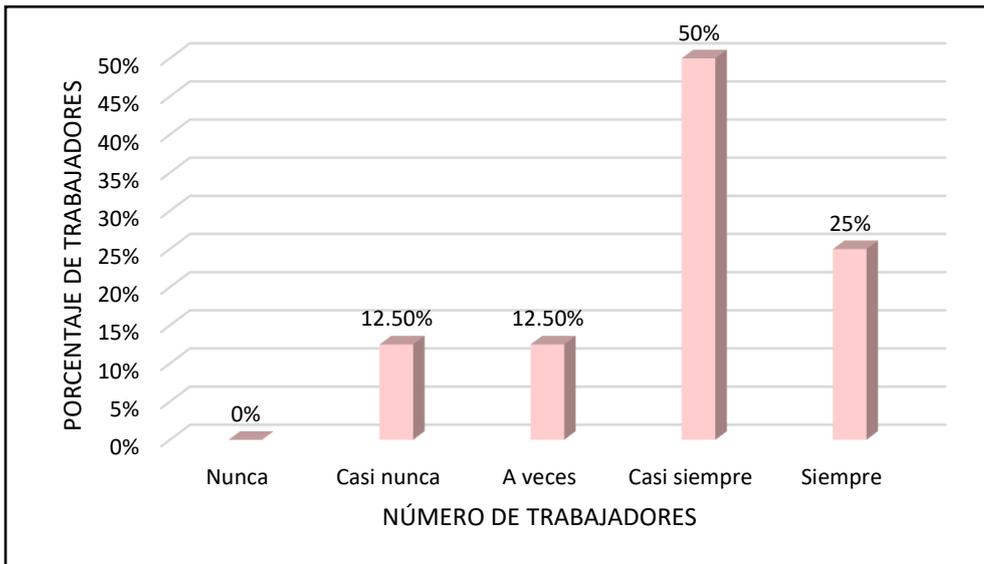


Figura 3. Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación

Fuente: Tabla 1

#### Características de los tipos de comunicación

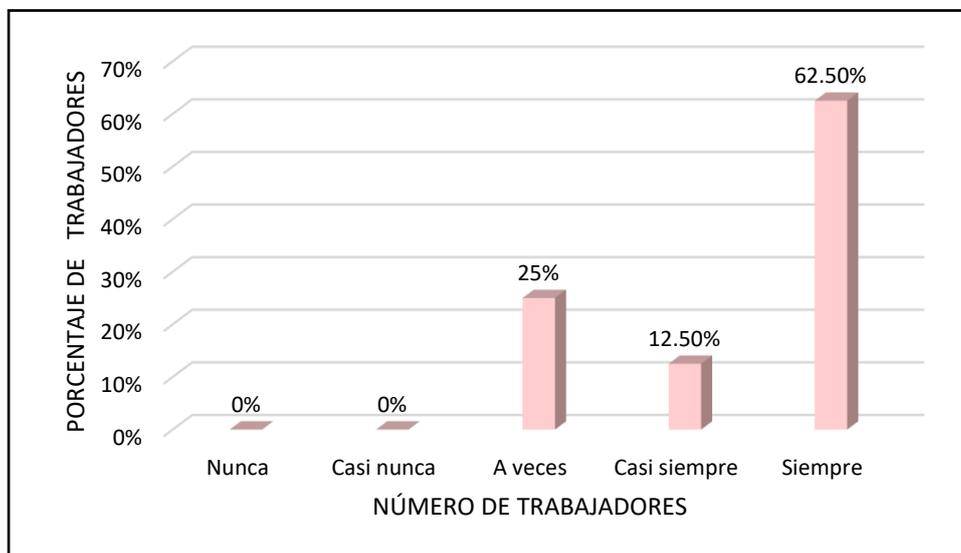


Figura 4. Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación.

Fuente: Tabla 2

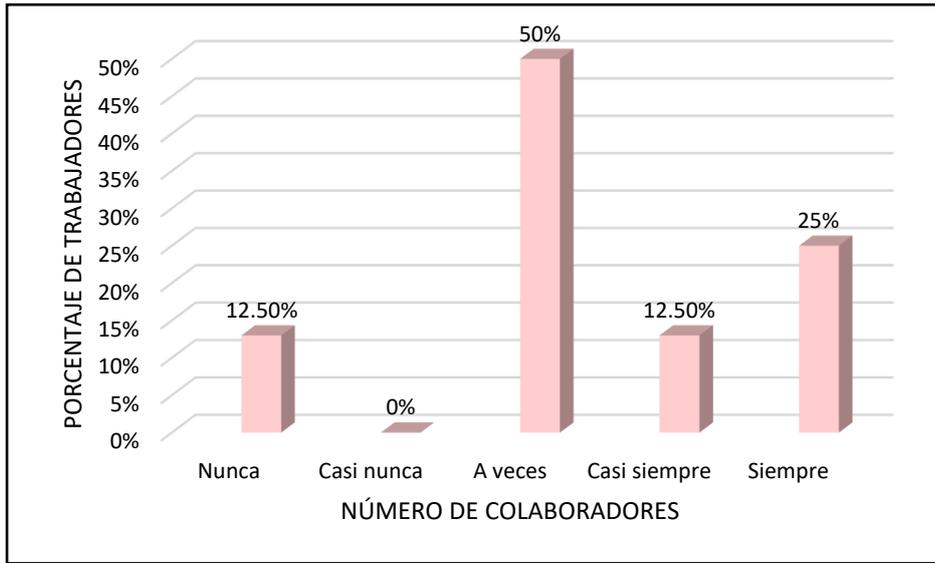


Figura 5. Cuando tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes.

Fuente: Tabla 2

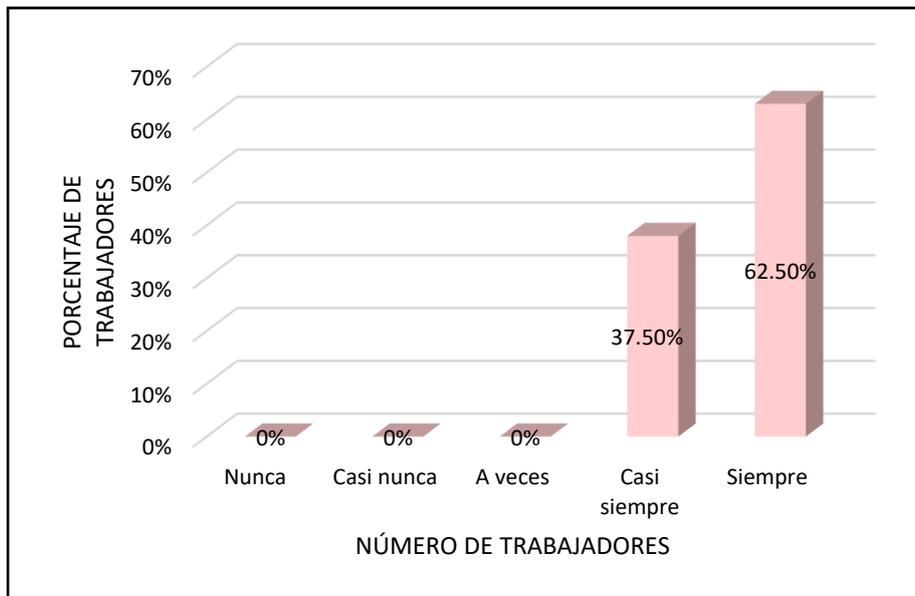


Figura 6. Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros.

Fuente: Tabla 2

## Características de los tipos de compensación

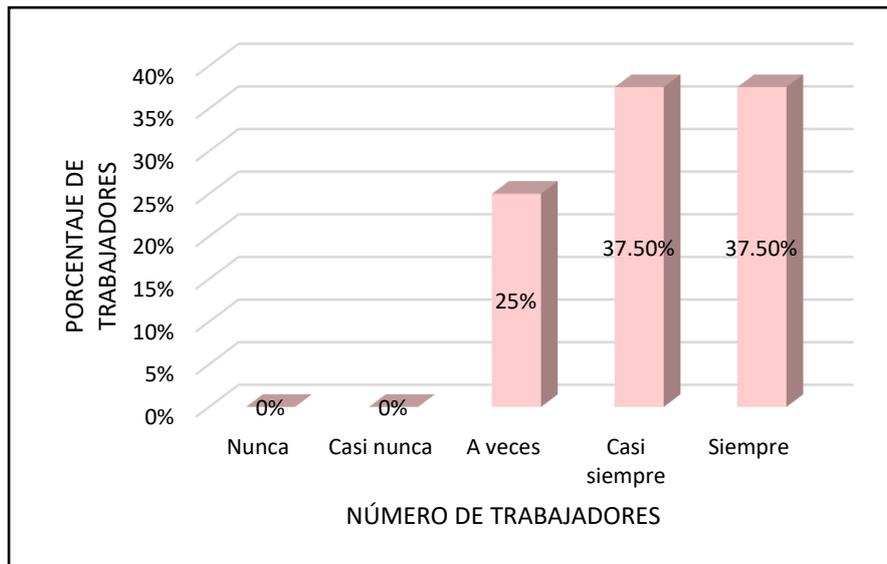


Figura 7. Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente.

Fuente: Tabla 3

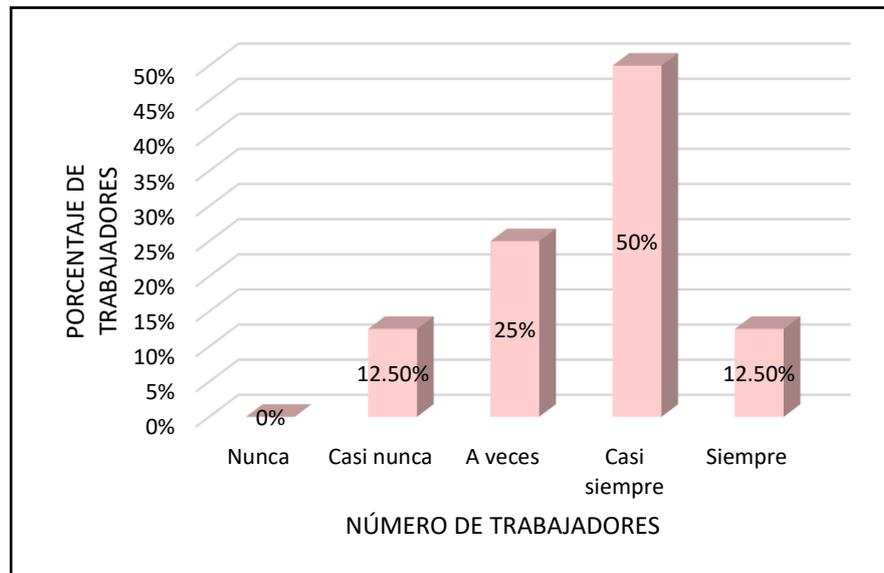


Figura 8. La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo.

Fuente: Tabla 3

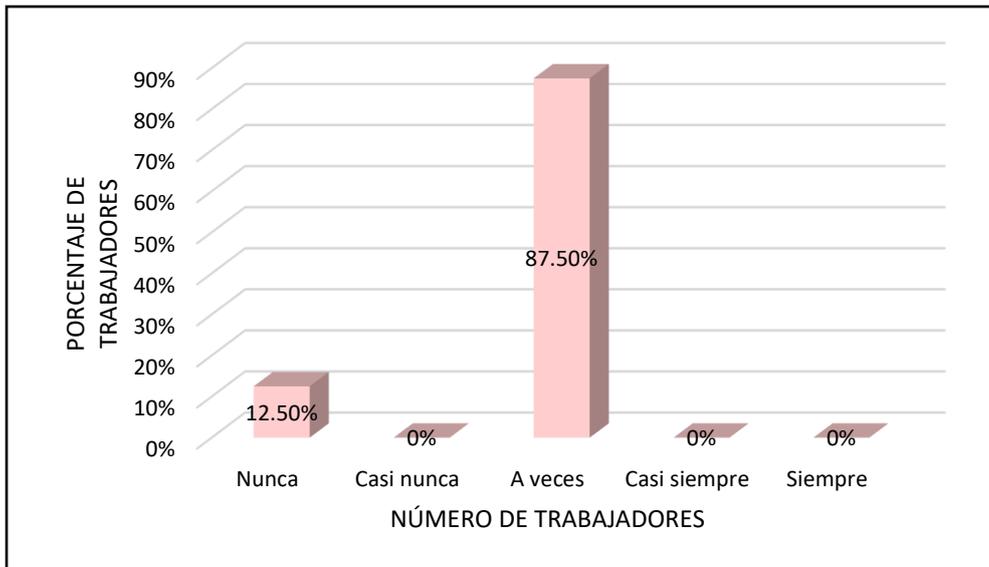


Figura 9. La organización cubre tus necesidades personales.

Fuente: Tabla 3

#### Características de las relaciones interpersonales

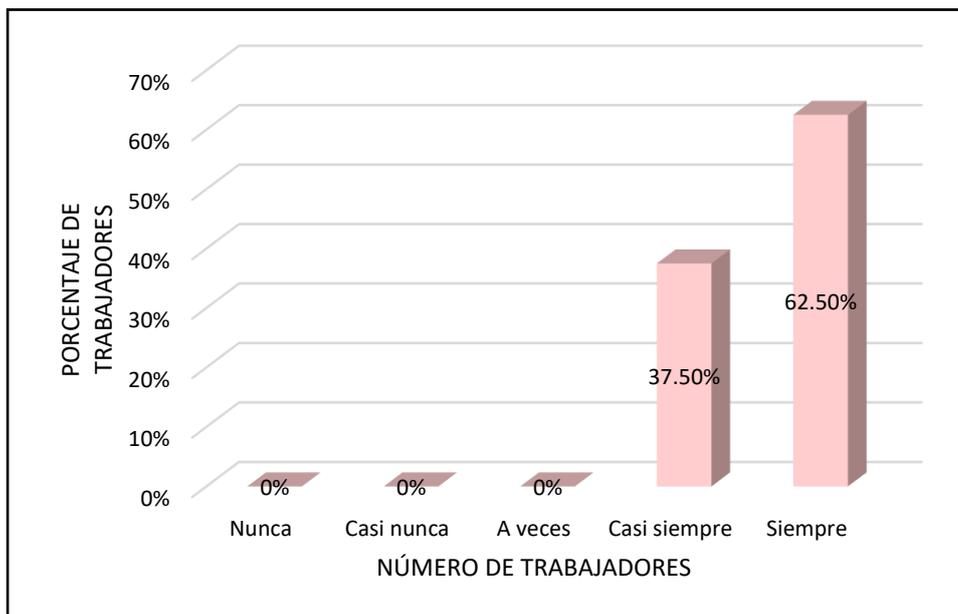


Figura 10. Usted brinda sus conocimientos a los demás.

Fuente: Tabla 4

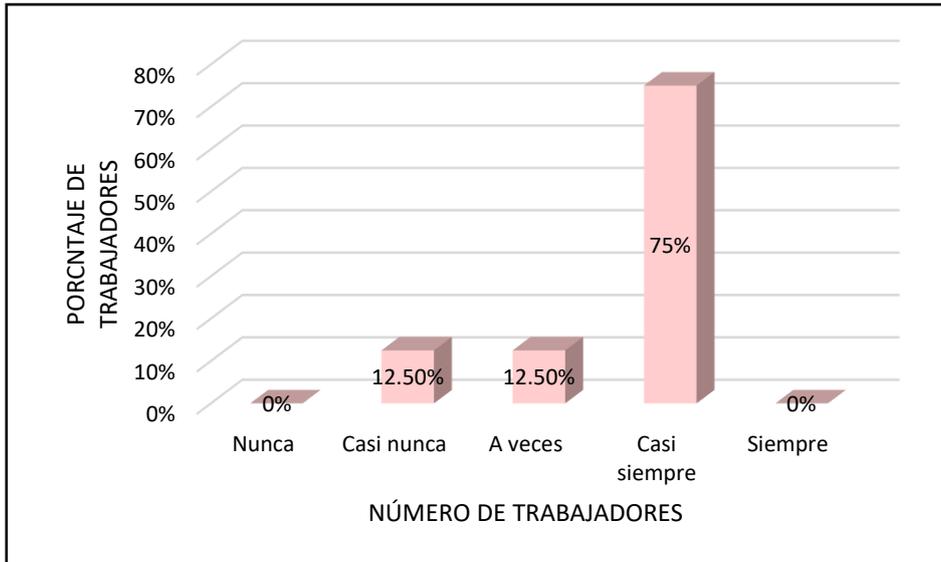


Figura 11. Alguna vez ha tenido un impacto negativo con algún compañero de trabajo.

Fuente: Tabla 4

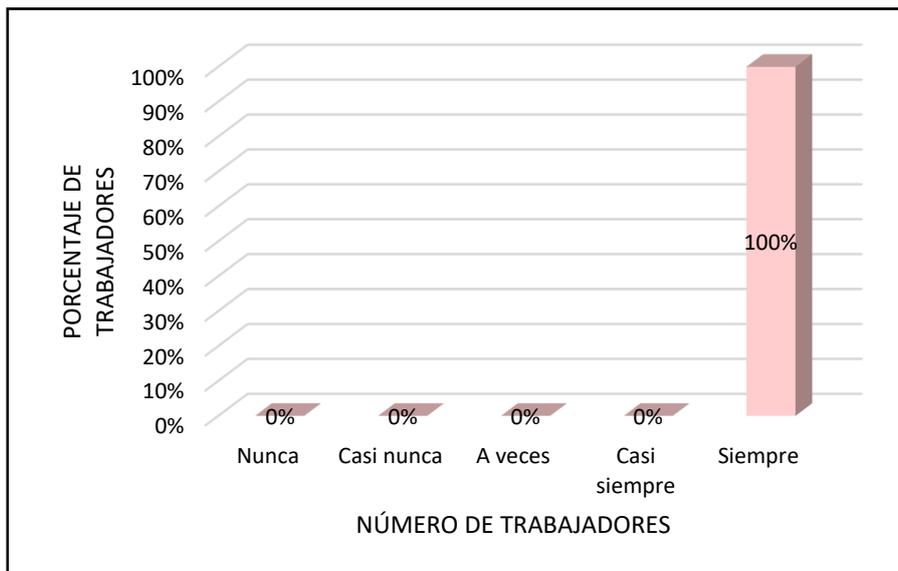


Figura 12. Es usted solidario con sus compañeros de trabajo.

Fuente: Tabla 4

## Anexo 9. Evidencias

encuesta - Word

Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

1 Normal 1 Sin espa... Título 1 Título 2 Título 3 Título 4 Título 5 Título 6 Título 7

Estilos

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

El presente cuestionario permitirá obtener directa, objetiva y confiable respecto a la investigación titulada: **Comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.** Le solicitamos su cooperación y apoyo contestando las diferentes preguntas que a continuación.

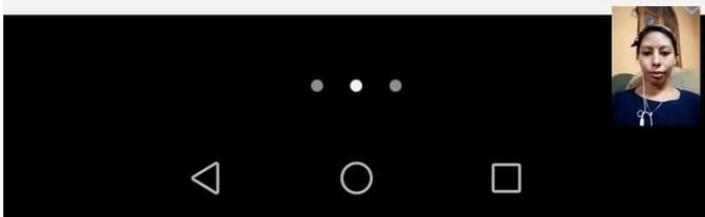
**Instrucciones:** El presente cuestionario es anónimo donde presenta unas preguntas en general sobre el comportamiento organizacional dentro de la empresa; en cada una de ellas va en seguida de las cinco alternativas de respuesta que debe marcar que usted considere por conveniente y tomando en cuenta los siguientes criterios: Para estimar las variables, marcar con un "X" en el casillero de su agrado utilizando la siguiente escala de valorización:

**I. DATOS GENERALES**

**Sexo:**  
Femenino ( X ) Masculino ( )

**Rango de edad:**  
18-25 ( X ) 26-35 ( ) 36 a más ( )

ESCALA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre



encuesta - Word

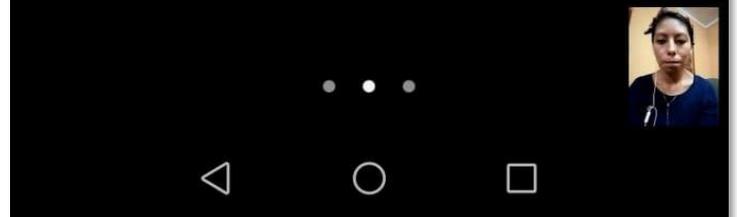
Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

1 Normal 1 Sin espa... Título 1 Título 2 Título 3 Título 4 Título 5 Título 6 Título 7

Estilos

Nº	ÍTEMES	VALORIZACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?	1	2	3	X	5
2	¿La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados?	1	2	3	X	5
3	¿Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación?	1	2	3	X	5
4	¿Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás?	1	2	3	4	X
5	¿Cuándo tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes?	1	2	3	4	X
6	¿Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros?	1	2	3	X	5
7	¿Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente?	1	2	3	4	X
8	¿La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo?	1	2	X	4	5
9	¿La organización cubre tus necesidades personales?	1	2	X	4	5
10	¿Usted brinda sus conocimientos a los demás?	1	2	3	X	5
11	¿Alguna vez ha tenido un impacto negativo en algún compañero de trabajo?	1	2	3	X	5
12	¿Es usted solidario con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	X

¡Muchas gracias!



NoSeamosComplices Vo LTE 46% 43% 8:50 p. m.

Zoom

Salir

Ayuda ¿Qué desea hacer?

Una página Ver en paralelo  
 Varias páginas Desplazamiento sincrónico  
 Ancho de página Nueva ventana Organizar todo Dividir Restablecer posición de la ventana Cambiar ventanas - Macros

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

El presente cuestionario permitirá obtener directa, objetiva y confiable respecto a la investigación titulada: **Comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.** Le solicitamos su cooperación y apoyo contestando las diferentes preguntas que a continuación.

**Instrucciones:** El presente cuestionario es anónimo donde presenta unas preguntas en general sobre el comportamiento organizacional dentro de la empresa; en cada una de ellas va en seguida de las cinco alternativas de respuesta que debe marcar que usted considere por conveniente y tomando en cuenta los siguientes criterios: Para estimar las variables, marcar con un "X" en el casillero de su agrado utilizando la siguiente escala de valorización:

**I. DATOS GENERALES**

Sexo:  
 Femenino (X) Masculino ( )

Rango de edad:  
 18-25 ( X ) 26 - 35 ( ) 36 a más ( )

ESCALA DE VALORIZACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Zoom

Desactivar audio Detener video Compartir Participantes Más

NoSeamosComplices Vo LTE 46% 41% 8:54 p. m.

Zoom

Salir

Ayuda Diseño Disposición ¿Qué desea hacer?

Una página Ver en paralelo  
 Varias páginas Desplazamiento sincrónico  
 Ancho de página Nueva ventana Organizar todo Dividir Restablecer posición de la ventana Cambiar ventanas - Macros

Nº	ÍTEMES	VALORIZACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?	1	2	3	X	5
2	¿La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados?	1	2	X	4	5
3	¿Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación?	1	2	3	4	X
4	¿Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás?	1	2	3	X	5
5	¿Cuándo tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes?	1	2	X	4	5
6	¿Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros?	1	2	3	4	X
7	¿Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente?	1	2	X	4	5
8	¿La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo?	1	2	X	4	5
9	¿La organización cubre tus necesidades personales?	1	2	X	4	5
10	¿Usted brinda sus conocimientos a los demás?	1	2	3	X	5
11	¿Alguna vez ha tenido un impacto negativo en algún compañero de trabajo?	1	2	X	4	5
12	¿Es usted solidario con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	X

¡Muchas gracias!

Zoom

Desactivar audio Detener video Compartir Participantes Más

Esta compartiendo la pantalla

ESTEFANI LANDEO SUCA

Archivo Inicio Insertar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Diseño Disposición ¿Qué desea hacer?

Una página Varias páginas Nueva ventana Organizar todo Dividir todo Ver en paralelo Desplazamiento sincrónico Restablecer posición de la ventana Cambiar ventanas- Macros Propiedades

Nº	ÍTEMES	VALORIZACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?	1	2	3	4	5
2	¿La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados?	1	2	3	4	5
3	¿Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación?	1	2	3	4	5
4	¿Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás?	1	2	3	4	5
5	¿Cuándo tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes?	1	2	3	4	5
6	¿Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros?	1	2	3	4	5
7	¿Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente?	1	2	3	4	5
8	¿La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿La organización cubre tus necesidades personales?	1	2	3	4	5
10	¿Usted brinda sus conocimientos a los demás?	1	2	3	4	5
11	¿Alguna vez ha tenido un impacto negativo en algún compañero de trabajo?	1	2	3	4	5
12	¿Es usted solidario con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias!

Estefani Landeo Suca

Estefani Landeo Suca

Edith corayma Creses E...

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Página 2 de 3 391 palabras Español (Perú)

Escribe aquí para buscar

18:39 26/10/2020

Esta compartiendo la pantalla

ESTEFANI LANDEO SUCA

Archivo Inicio Insertar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Diseño Disposición ¿Qué desea hacer?

Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Párrafo Estilos

Nº	ÍTEMES	VALORIZACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?	1	2	X	4	5
2	¿La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados?	1	2	3	4	X
3	¿Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación?	1	X	3	4	5
4	¿Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás?	1	2	X	4	5
5	¿Cuándo tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes?	X	2	3	4	5
6	¿Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros?	1	2	3	X	5
7	¿Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente?	1	2	3	X	5
8	¿La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo?	1	2	3	X	5
9	¿La organización cubre tus necesidades personales?	X	2	3	4	5
10	¿Usted brinda sus conocimientos a los demás?	1	2	3	4	X
11	¿Alguna vez ha tenido un impacto negativo en algún compañero de trabajo?	1	X	3	4	5
12	¿Es usted solidario con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	X

¡Muchas gracias!

Estefani Landeo Suca

Estefani Landeo Suca

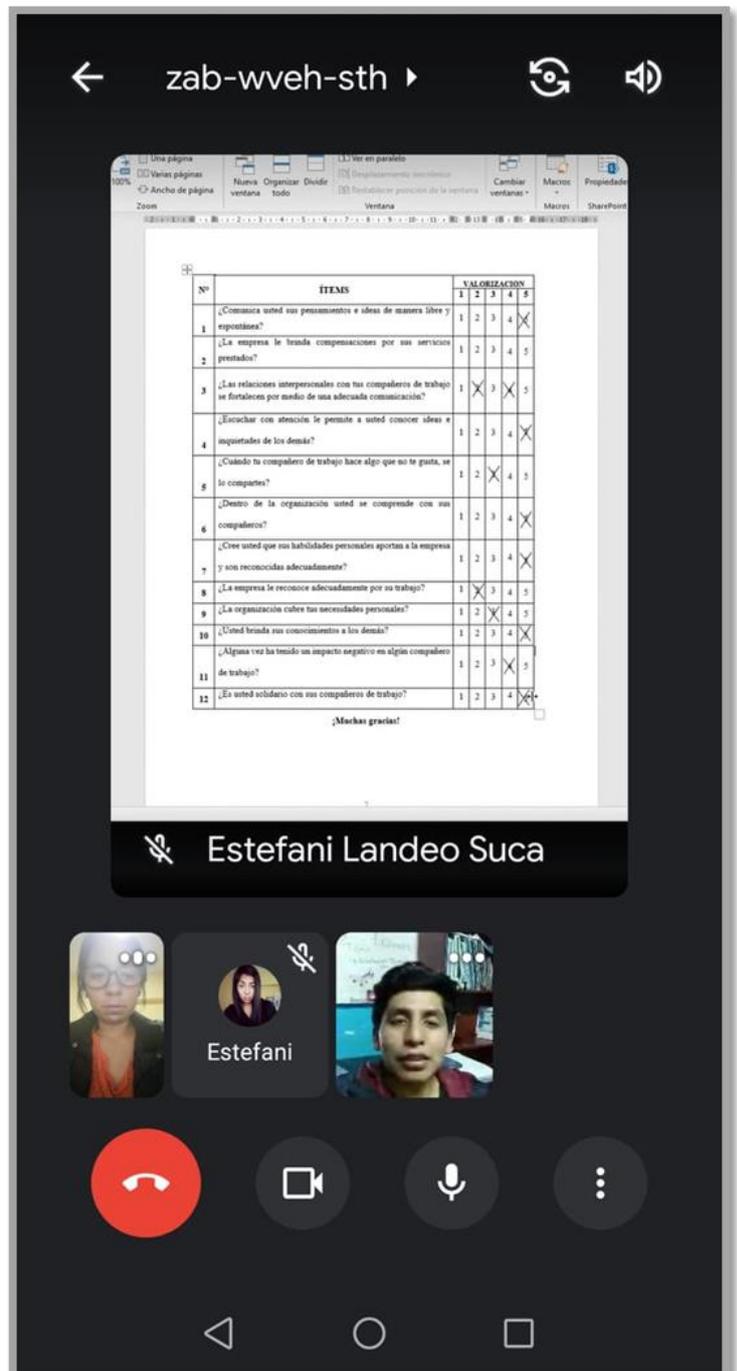
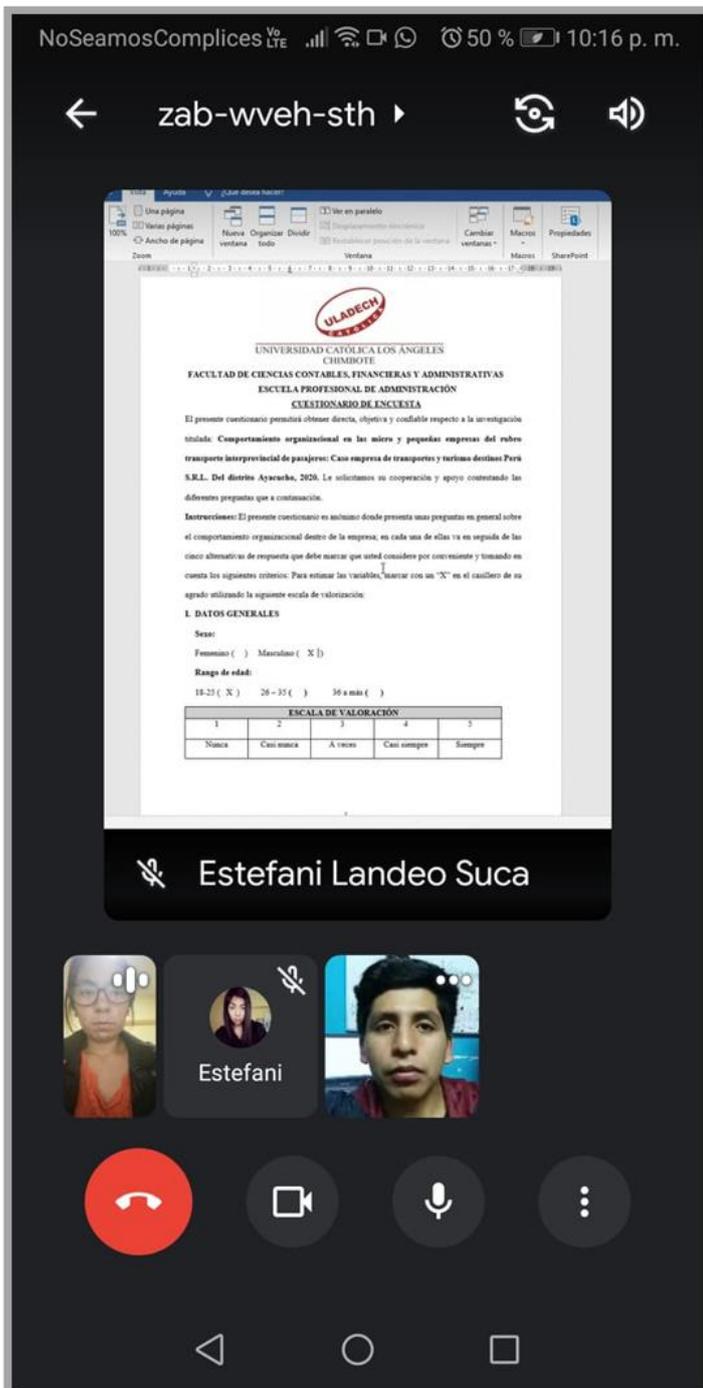
Edith corayma Creses e...

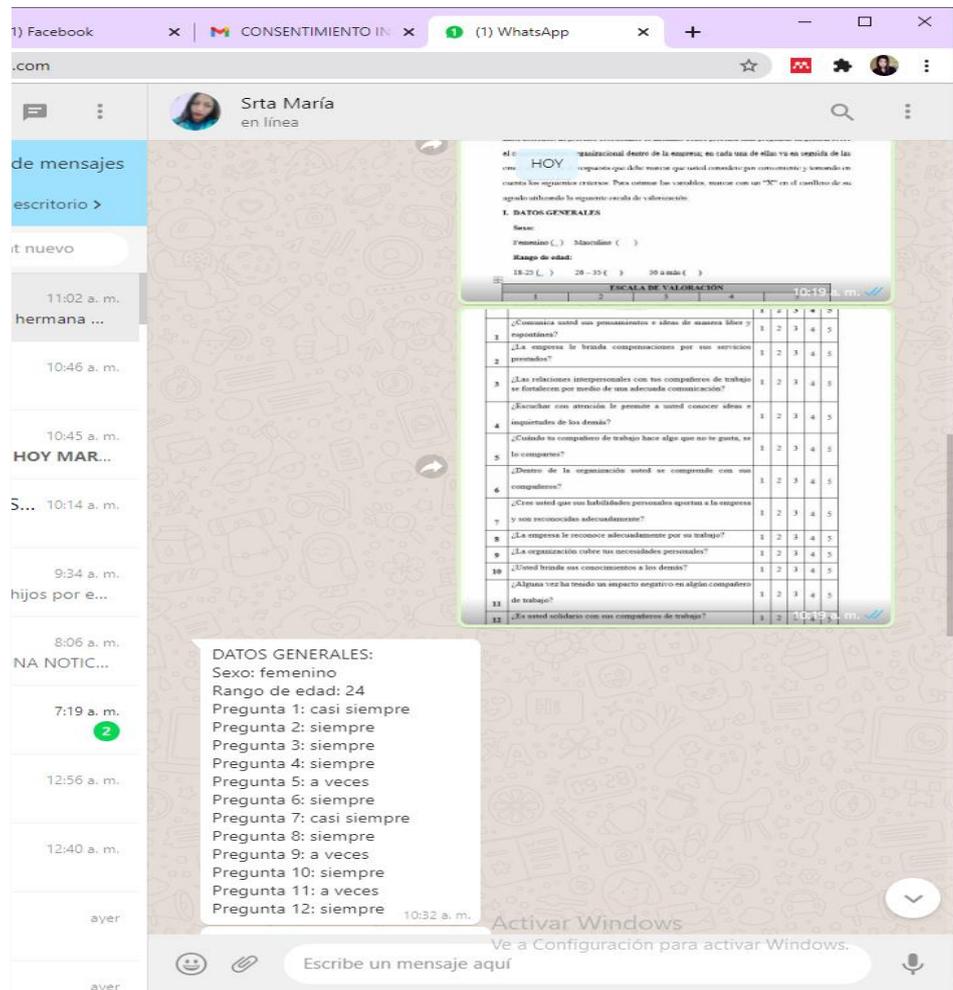
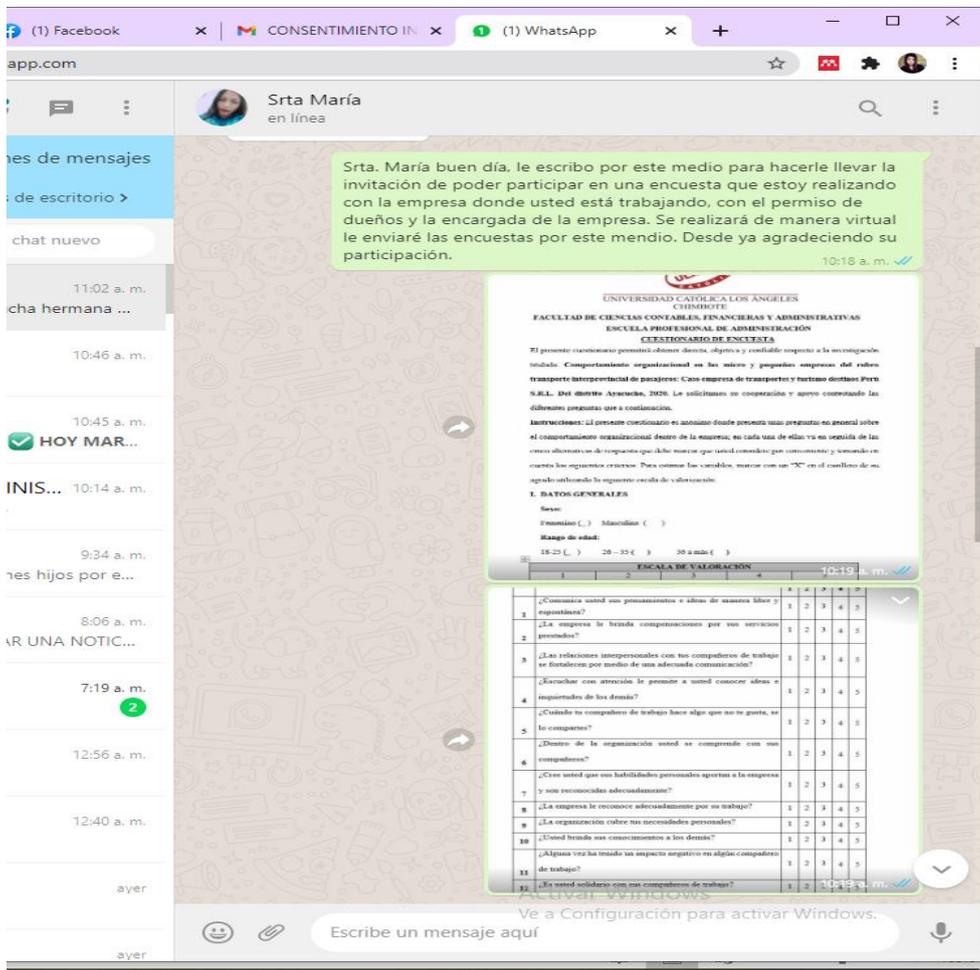
Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Página 2 de 3 391 palabras Español (Perú)

Escribe aquí para buscar

18:42 26/10/2020





NoSeamosComplices Vo LTE 46% 57% 8:05 p. m.

Zoom Salir

encuesta - Word

Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Normal Sin espa... Título 1 Título 2 Título 3 Título 4 Título 5 Título 6 Título 7

Estilos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

El presente cuestionario permitirá obtener directa, objetiva y confiable respecto a la investigación titulada: **Comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.** Le solicitamos su cooperación y apoyo contestando las diferentes preguntas que a continuación.

**Instrucciones:** El presente cuestionario es anónimo donde presenta unas preguntas en general sobre el comportamiento organizacional dentro de la empresa; en cada una de ellas va en seguida de las cinco alternativas de respuesta que debe marcar que usted considere por conveniente y tomando en cuenta los siguientes criterios: Para estimar las variables, marcar con un "X" en el casillero de su agrado utilizando la siguiente escala de valoración:

**I. DATOS GENERALES**

**Sexo:**  
Femenino ( X ) Masculino ( )

**Rango de edad:**  
18-25 ( X ) 26 - 35 ( ) 36 a más ( )

ESCALA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Desactivar audio Detener video Compartir Participantes Más

NoSeamosComplices Vo LTE 46% 56% 8:07 p. m.

Zoom Salir

encuesta - Word

Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

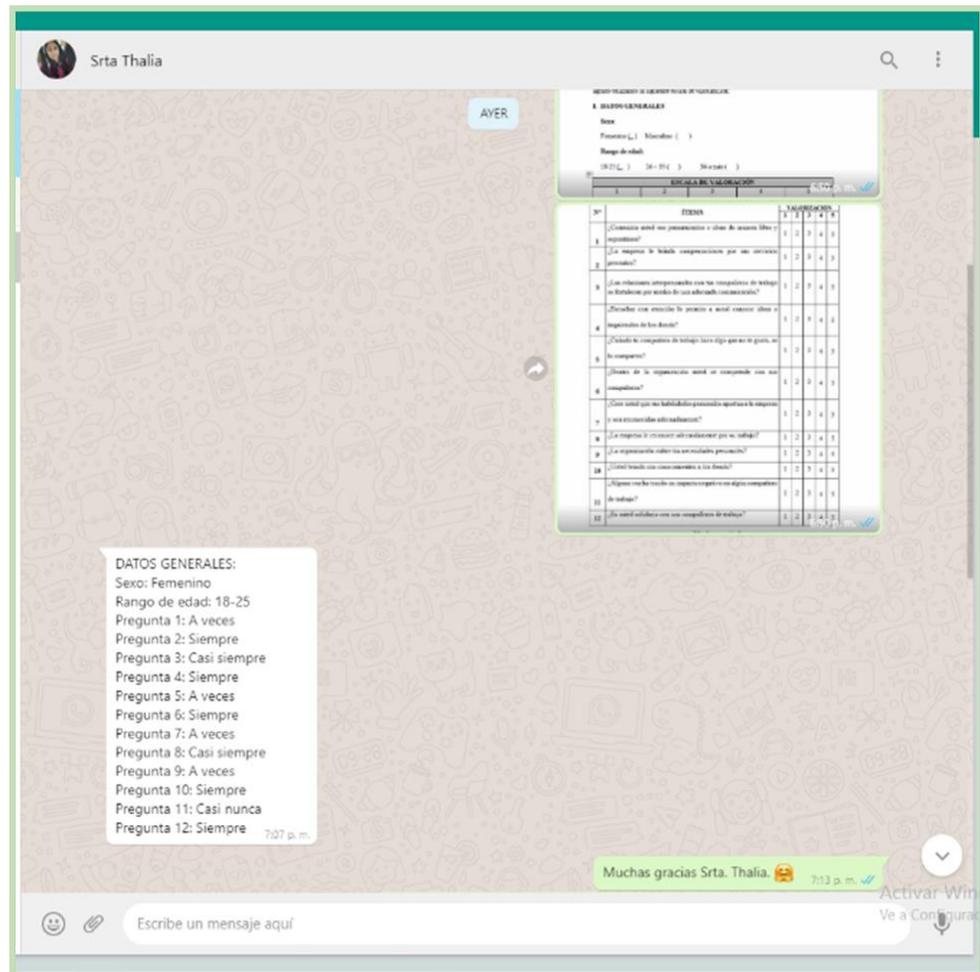
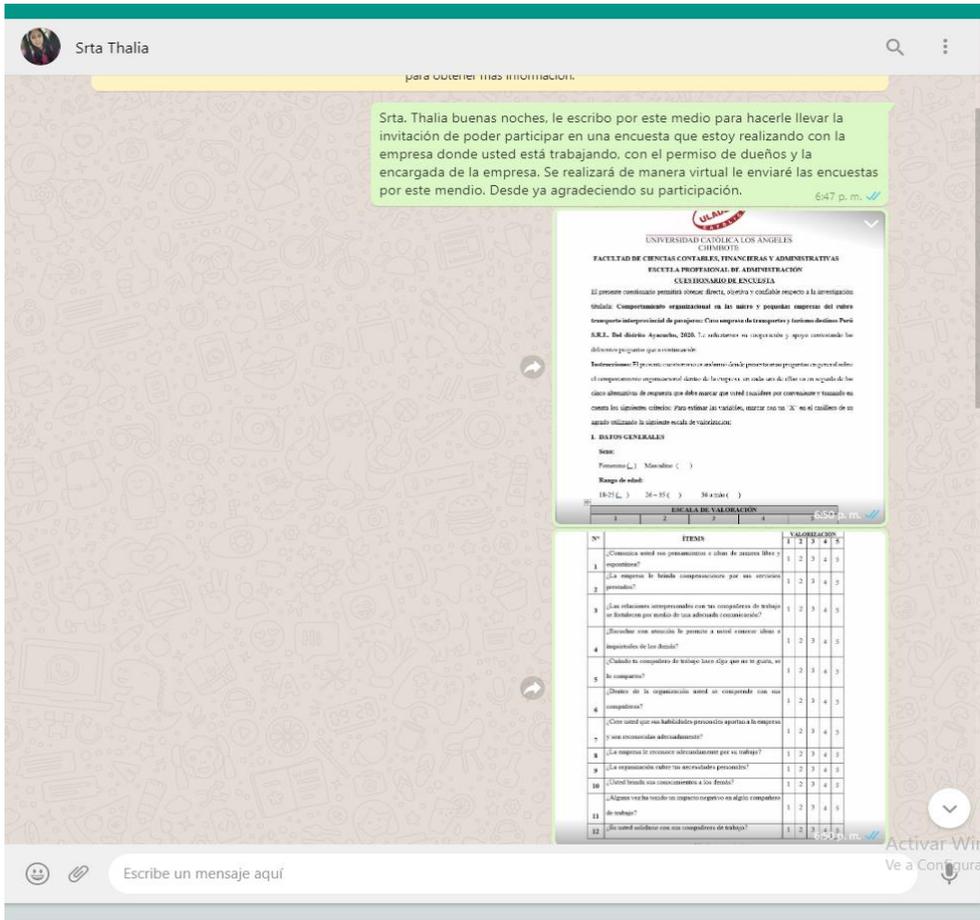
Normal Sin espa... Título 1 Título 2 Título 3 Título 4 Título 5 Título 6 Título 7

Estilos

Nº	ÍTEMES	VALORIZACION				
		1	2	3	4	5
1	¿Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?				X	
2	¿La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados?					X
3	¿Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación?				X	
4	¿Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás?		X			
5	¿Cuándo tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes?					X
6	¿Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros?				X	
7	¿Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente?					X
8	¿La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo?				X	
9	¿La organización cubre tus necesidades personales?		X			
10	¿Usted brinda sus conocimientos a los demás?					X
11	¿Alguna vez ha tenido un impacto negativo en algún compañero de trabajo?		X			
12	¿Es usted solidario con sus compañeros de trabajo?					X

¡Muchas gracias!

Desactivar audio Detener video Compartir Participantes Más



NoSeamosComplices Vo LTE 4G 80 % 6:18 p. m.

Herramientas de tabla encuesta - Word

Vista Ayuda Diseño Disposición ¿Qué desea hacer?

Una página Una página Nueva ventana Organizar todo Dividir Ver en paralelo Desplazamiento sincrónico Restablecer posición de la ventana Cambiar ventanas - Macros Propiedad

UNLADECH  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

El presente cuestionario permitirá obtener directa, objetiva y confiable respecto a la investigación titulada: **Comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso empresa de transportes y turismo destinos Perú S.R.L. Del distrito Ayacucho, 2020.** Le solicitamos su cooperación y apoyo contestando las diferentes preguntas que a continuación.

**Instrucciones:** El presente cuestionario es anónimo donde presenta unas preguntas en general sobre el comportamiento organizacional dentro de la empresa; en cada una de ellas va en seguida de las cinco alternativas de respuesta que debe marcar que usted considere por conveniente y tomando en cuenta los siguientes criterios: Para estimar las variables, marcar con un "X" en el casillero de su agrado utilizando la siguiente escala de valorización:

**I. DATOS GENERALES**

**Sexo:**  
Femenino ( X ) Masculino ( )

**Rango de edad:**  
18-25 ( X ) 26 - 35 ( ) 36 a más ( )

ESCALA DE VALORIZACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Pantalla de Estefani Landeo Suca

NoSeamosComplices Vo LTE 4G 80 % 6:18 p. m.

encuesta - Word

Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Una página Una página Nueva ventana Organizar todo Dividir Ver en paralelo Desplazamiento sincrónico Restablecer posición de la ventana Cambiar ventanas - Macros Propiedad

Nº	ÍTEMS	VALORIZACION				
		1	2	3	4	5
1	¿Comunica usted sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?	1	2	X	4	5
2	¿La empresa le brinda compensaciones por sus servicios prestados?	1	2	3	X	5
3	¿Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo se fortalecen por medio de una adecuada comunicación?	1	2	X	4	5
4	¿Escuchar con atención le permite a usted conocer ideas e inquietudes de los demás?	1	2	3	4	X
5	¿Cuándo tu compañero de trabajo hace algo que no te gusta, se lo compartes?	1	2	3	X	5
6	¿Dentro de la organización usted se comprende con sus compañeros?	1	2	3	4	X
7	¿Cree usted que sus habilidades personales aportan a la empresa y son reconocidas adecuadamente?	1	2	3	X	5
8	¿La empresa le reconoce adecuadamente por su trabajo?	1	2	3	X	5
9	¿La organización cubre tus necesidades personales?	1	2	X	4	5
10	¿Usted brinda sus conocimientos a los demás?	1	2	3	X	5
11	¿Alguna vez ha tenido un impacto negativo en algún compañero de trabajo?	1	2	3	X	5
12	¿Es usted solidario con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	X

¡Muchas gracias!

Pantalla de Estefani Landeo Suca