



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO SERVICIOS
DE TAXI: CASO PUYAS TOURS, DISTRITO SAN JUAN
BAUTISTA, AYACUCHO 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

**TENORIO ALARCON, ROYER
ORCID: 0000-0003-1871-2703**

ASESOR

**Ms.C. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO
ORCID: 0000-0002-9053-8175**

AYACUCHO – PERÚ

2021

1. Equipo de Trabajo

AUTOR

Tenorio Alarcón, Royer

ORCID: 0000-0003-1871-2703

Universidad católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Ayacucho, Perú

ASESOR

Ms.C. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Universidad católica Los Ángeles de Chimbote, Docente tutor de Pregrado,
Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr: Vilela Vargas, Víctor Hugo.

ORCID 0000-0003-2027-6920

JURADO

Mgtr: Azabache Arquinio, Carmen Rosa.

ORCID 0000-0001-8071-8327

JURADO

Mgtr: Espinosa Otoya, Víctor Hugo.

ORCID 0000-0002-7260-5581

2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

MIEMBRO

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoya

MIEMBRO

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

PRESIDENTE

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo

ASESOR

3. DEDICATORIA:

A mis padres, quienes con su apoyo incondicional forjan mi camino de superación; a mis docentes, quienes dirigen mi esfuerzo y dedicación de Bachillerato y a la gloria de Chalcuchimac, el mejor guerrero que fue entregado por Atahualpa, torturado por los Pizarro en la hoguera que no acepto un nuevo Dios y murió invocando a Pachacamac.

RESUMEN

La trabajo de investigación tuvo como objetivo la relacion entre la comunicaci3n organizacional en las micro y peque1as empresas rubro servicios de taxi: caso puyas tours, distrito san juan bautista, Ayacucho, 2021. La metodolog1a es de nivel descriptiva, tipo de Investigaci3n aplicada, enfoque cuantitativa, Dise1o de la investigaci3n no experimental asimismo es de corte transversal, la poblaci3n estaba conformado por 12 colaboradores de la empresa puyas tours, distrito san juan bautista, Ayacucho, 2021 a quienes se le aplico el cuestionario estructurado por 12 preguntas con escala de Likert. Teniendo como resultado que el 42% no tiene conocimiento que es la confianza dentro de la comunicacion organizacional entre los trabajadores de la empresa, el 58% de la poblaci3n encuestada no tiene conocimiento como se trabaja en equipo cabe se1alar que es una funcion de la dimensi3n mas utilizada para lograr un objetivo conjunta, el 58% restante al igual desconoce que es la disciplina dentro de un centro de trabajo. Llegando a la conclusi3n seg1n las encuestas realizas a la empresa de transporte puyas tours, distrito san juan bautista, Ayacucho, 2021 que las dimensiones confianza, trabajo en equipo, disciplina no juegan un papel importante dentro de sus actividades eso por eso que se plantean las dimensiones e indicadores como soluci3n del problema l3gicamente para poder mejorar en su servicio de calidad e imagen.

Palabras Claves: Comunicaci3n, Liderazgo, Organizaci3n.

Abstract

The research work aimed at the relationship between organizational communication in micro and small companies in the taxi services category: case of puyas tours, San Juan Bautista district, Ayacucho, 2021. The methodology is descriptive level, type of applied research, focus Quantitative, Non-experimental research design is also cross-sectional, the population consisted of 12 collaborators from the company Puyas Tours, San Juan Bautista district, Ayacucho, 2021 to whom the questionnaire structured by 12 questions with a Likert scale was applied. . As a result, 42% have no knowledge of what trust is within organizational communication among company workers, 58% of the surveyed population has no knowledge of how to work in a team, it should be noted that it is a function of the dimension More used to achieve a joint objective, the remaining 58% are also unaware of what discipline is within a workplace. Reaching the conclusion according to the surveys you carry out to the transportation company Puyas Tours, San Juan Bautista district, Ayacucho, 2021 that the dimensions of trust, teamwork, discipline do not play an important role in their activities, that is why the dimensions and indicators as a solution to the problem logically in order to improve its quality and image service.

Key Words: Communication, Leadership, Organization

4. Contenido

1. Equipo de Trabajo	II
2. Hoja de firma del jurado y asesor	III
3. Dedicatoria:	IV
4. Resumen.....	V
Abstract	VI
5. Índice de Gráficos, Tablas y Cuadros.	VIII
6. Índice de Gráficos, Cuadros.....	IX
I. Introducción	10
II. Revisión de literatura.....	13
2.1. Antecedentes	13
i. Internacional	13
6.1.2. Nacional	15
5.1.3. Regional	16
5.1.3 Local.....	17
6.2 Bases teóricas de la investigación	18
6.2.1. Comunicación organizacional	18
6.2.1 Gestión de la Calidad de servicio.....	20
6.2.2 Las Micro y Pequeñas Empresas.....	21
III. Hipótesis.....	21
IV. Metodología.....	22
4.1 Tipo de Investigación.....	22
4.2 Nivel de la investigación de tesis	22
4.3. Diseño de la investigación. (Incluye hipótesis si se requiere).....	22
4.4. El universo y muestra.....	22
4.5 Tabla N° 01 Definición y operacionalización de variables.....	23
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
4.7. Plan de análisis.....	25
4.8 Tabla N° 02 Matriz de consistencia	26
4.9. Principios éticos	28
V. Resultados	29
5.1. Resultados	29
5.2. Análisis de resultados.....	37
5.3 Análisis de resultados.....	38

VI. Conclusiones y Recomendaciones	39
6.1 Conclusiones	39
Recomendaciones.....	41
Anexos	44

5. Índice de Gráficos, Tablas y Cuadros.

Tabla 1 ¿Usted confía en sus compañeros de trabajo?.....	Pag.29
Tabla 2 ¿Demuestra compañerismo y cooperación cuando sus colegas tienen alguna dificultad?.....	Pag.29
Tabla 3 ¿Usted demuestra la disciplina en su centro de trabajo?.....	Pag.29
Tabla 4 ¿Hay cooperación por parte de sus compañeros de trabajo?.....	Pag.29
Tabla 5 ¿Usted organiza y demuestra trabajo en equipo?.....	Pag.30
Tabla 6 ¿En su empresa coordinan y cumplen con las normas y reglas establecidas?.....	Pag.30
Tabla 7 ¿Se demuestra confianza e disciplina con los subordinados?.....	Pag.30
Tabla 8 ¿Aprecia el trabajo en conjunto?.....	Pag.30
Tabla 9 ¿En la empresa donde trabaja Usted desarrolla habilidades, conocimientos de trabajo en equipo?.....	Pag.31
Tabla 10 ¿Usted se comporta de acuerdo con las normas que aplica la empresa con los trabajadores?.....	Pag.31
Tabla 11 ¿Planifican y demuestran trabajo en equipo dentro de la empresa?.....	Pag.31
Tabla 12 ¿Usted se siente obligado a coordinar acciones de trabajo con sus compañeros?.....	Pag.31

5. Índice de Gráficos, Cuadros.

Grafico N° 1 ¿Usted confía en sus compañeros de trabajo?.....	Pag.31
Grafico N° 2 ¿Demuestra compañerismo y cooperación cuando sus colegas tienen alguna dificultad?.....	Pag.31
Grafico N° 3¿Usted demuestra la disciplina en su centro de trabajo?.....	Pag.32
Grafico N° 4 ¿Hay cooperación por parte de sus compañeros de trabajo?.....	Pag.32
Grafico N° 5 ¿Usted organiza y demuestra trabajo en equipo?.....	Pag.33
Grafico N° 6 ¿En su empresa coordinan y cumplen con las normas y reglas establecidas?.....	Pag.33
Grafico N° 7 ¿Se demuestra confianza e disciplina con los subordinados?.....	Pag.34
Grafico N° 8 ¿Aprecia el trabajo en conjunto?.....	Pag.34
Grafico N° 9 ¿En la empresa donde trabaja Usted desarrolla habilidades, conocimientos de trabajo en equipo?.....	Pag.35
Grafico N° 10 ¿Usted se comporta de acuerdo con las normas que aplica la empresa con los trabajadores?.....	Pag.35
Grafico N° 11 ¿Planifican y demuestran trabajo en equipo dentro de la empresa?.....	Pag.36
Grafico N°12 ¿Usted se siente obligado a coordinar acciones de trabajo con sus compañeros?.....	Pag.36

I. Introducción

Esta investigación se eligió a través de un alineamiento de investigación “gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas” con la metodología de estudio de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño transversal no experimental por ello se plantea el siguiente problema ¿Cuáles son las características de la Comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro servicio de taxi: caso Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021?, con el objetivo general de determinar la comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de taxi – caso empresa Puyas Tours. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2021.

Con los siguientes objetivos específicos. Conocer la confianza entre los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021. Caracterizar el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021. Identificar la disciplina en las micro y pequeñas empresas rubro del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021

En Ayacucho la comunicación organizacional se ha convertido en un problema para la mayoría de las empresas como consecuencia la irresponsabilidad de no considerar como parte muy importante para el fortalecimiento y desarrollo de las empresas, no manejan la comunicación integral en las empresas y a si evidentemente trae las consecuencias de una mala calidad de servicio la mala organización con los trabajadores, tal es el caso de la empresa del rubro transporte Puyas.

Lopez, K (2018) Actualmente en el Perú la mayoría de las empresas no toman en cuenta la comunicación como clave del éxito de todo tipo de empresa que busca mejorar la calidad de servicio. En Lima la empresa Sour Comunicaciones S.A.C dedicado a las publicidades mejoro la calidad de servicio gracias a la comunicación organizacional entre sus trabajadores con el fin de lograr una productividad exitosa que mejoraron las condiciones de trabajo, mayores ingresos económicos y evidentemente mejoran la satisfacción en dicho ambiente de trabajo. En los últimos años se determinado que es muy importante tener en cuenta que toda comunicación forma la relación de quien toma la decisión. El hombre interactúa con la sociedad agrupándose con otros individuos de interés comunes dando un origen muy importante en la sociedad que es la familia comunidad y empresa.

Bajo esta representación se realizó el siguiente proyecto de investigación titulada Comunicación Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de servicio de taxi – caso empresa Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2021 con el propósito de conocer las características de la comunicación organizacional, siendo la variable de los elementos del proceso administrativo como parte fundamental de la línea de investigación “Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas” sugerida y aprobada por la Universidad “Católica los ángeles de Chimbote” de la carrera de Administración, fundamentando un sinfín de preguntas de la apreciación que tiene los trabajadores de la empresa de servicio de taxi, un rubro mayor de interacción de relación y describir y explicar cómo se desarrolla y de qué manera influye la Comunicación Organizacional.

El trabajo se justifica de manera teórica, ya que permite aplicar nuestro conocimiento en cuanto a la comunicación organizacional con el apoyo de teorías y bases teóricas, se justifica prácticamente por que proporciona instrumento para la recolección de datos y se aplica el metodo estadístico al memento de elaborar tablas y gráficos. Y por último se justifica metodológicamente ya que con esta investigación se beneficiaría las MYPE.

Esta investigación tiene el propósito conocer la comunicación organizacional de la empresa de transporte de taxi Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021 usando las distintas herramientas fundamentales para poder mejorar la calidad de servicio ya que esta empresa de transporte tiene diferentes problemas las que de algún modo dificultan el logro de las metas propuestas por la empresa.

Se justifica prácticamente por que proporcionan instrumentos para la recolección de datos y se aplica el metodo estadístico para la recolección de datos y se aplica el metodo estadístico. Según los resultados se obtuvieron que la comunicacion organizacional el 42% no tiene conocimiento que es la confianza, el 58% no tiene conocimiento como se trabaja en equipo, y el 58% restante al igual desconoce que es la disciplina dentro de un centro de trabajo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

i. Internacional

Balarezo,B(2017) En su investigación titulada *la comunicación organizacional y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE* el objetivo general de esta investigación es estudiar la incidencia comunicación organizacional sobre el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE ,en Ecuador la metodología de esta investigación fue descriptivo, La población fue de 20 trabajadores, la muestra está conformada por el personal de la empresa SAN MIGUEL DRIVE la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que se llega a obtener en este trabajo de investigación es que la comunicación interna está repercutiendo sobre la condición de las actividades dentro de una organización, la comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa san miguel drive, muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de la comunicación que existe dentro de la institución.

Pantevez,L (2017) En su investigación titulada *aporte a la comunicación interna a los procesos de gestión administrativa que se imponen en la efectividad del servicio al cliente en Auto mundial Colombia* , el objetivo general de esta investigación es diseñar un plan de comunicación interna que contribuya con las dinámicas y las mejora de los procesos de gestión administrativa de auto mundial permitiendo que esta se refleje en la satisfacción y efectividad de algunos elementos del servicio al cliente interno., la metodología que se utilizo es inductivo, la población fue de 22 trabajadores, la muestra está conformada por el personal de la empresa Auto mundial, la

técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, en al cual se dice como el proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a las condiciones y premisas generales que se pueden aplicar en situaciones similares, La conclusión de esta investigación fue el diagnóstico previo para poder saber el estado actual de la compañía del que se está estudiando en ese sentido se quiere llegar a la implementación de un plan, no se puede basar en suposiciones, si no evidentemente tiene que ser auto mundial.

Umaña,A (2018) En su investigación titulada *comunicación interna y satisfacción laboral en Guatemala (estudio realizado con personal de restaurantes de comida Gourmet)*, el objetivo general de esta investigación es determinar la influencia interna en la satisfacción laboral del personal de restaurante de comida Gourmet, la metodología que se utilizo fue de un proceso descriptivo, la población fue de 18 trabajadores, la muestra está conformada por el personal de la empresa *restaurantes de comida Gourmet*, la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión a la que se llego fue la comunicación interna del personal del restaurante de comida Gourmet contribuye en la satisfacción Laboral en los trabajadores para que así los trabajadores cumplan con la ejecución de sus labores y tener un mayor desempeño con entusiasmo. Los trabajadores de los restaurantes de comida Gourmet se sienten bien con el puesto de trabajo que ocupan sin obtener algún cargo más alto.

6.1.2. Nacional

Huamani, S (2018) realizo la siguiente investigación titulada *Comunicación Interna y desempeño laboral en el área de mantenimiento de la flota vehicular de la municipalidad de Lima - Perú, 2018*; el objetivo general de esta investigación fue el de determinar en la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la flota vehicular de la municipalidad de lima, 2018; la metodología que se utilizo fue de enfoque cuantitativo, la población fue de 10 trabajadores, la muestra está conformada por el personal de la municipalidad de Lima, mantenimiento de la flota vehicular la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que se llego fue la comunicación interna y desempeño laboral del are del mantenimiento del flota vehicular de la nupcialidad de lima, 2018 nos menciona a que existe una relación positiva.

Rondán & Ramirez, (2017) En su investigación titulada *La comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del banco de crédito del Perú*, el objetivo de esta investigación es determinar la comunicación interna influye en el desempeño laboral de la área de infraestructura del banco de crédito del Perú, la metodología que se aplicó en esta investigación fue de tipo descriptivo y tubo un diseño no experimental, la población fue de 18 trabajadores, la muestra está conformada por el personal de la empresa nacional Banco de Crédito del Perú, la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión de esta investigación fue: la comunicación interna que influye positivamente en un desempeño laboral de una empresa existe una relación directa entre los variables es decir a una mayor comunicación interna y por consiguiente ser a mejor el desempeño laboral de los subordinados o colaboradores en la

diferentes áreas por lo tanto se muestra que es lo más importante que un colaborador reciba información necesaria

Charry,H (2017) En su investigación la gestión de *la comunicación interna y su relación con el clima organizacional, 2017* el objetivo es establecer la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la unidad de gestión educativa local n°03 de Lima metropolitana Perú durante el segundo trimestre de 2016, la metodología que se aplica en esta investigación descriptivo no experimental, La población fue de 20 estudiantes, la muestra está conformada por la institución educativa local n°03 de Lima metropolitana, la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que ha llegado esta investigación se demuestra la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la comunicación interna y al clima organizacional también se encontró que hay una relación significativa entre la comunicación interna y las 5 dimensiones del estudio del clima organizacional.

5.1.3. REGIONAL

Peña, M (2015) realizó la siguiente investigación *comunicación organizacional y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Jesús nazareno, Ayacucho - 2015"* el objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre comunicación organizacional y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Jesús nazareno, Ayacucho - 2015" la metodología que realizo es descriptiva, la población fue de 20 trabajadores, la muestra está conformada por el personal de municipalidad distrital de Jesús nazareno, la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión adonde llega el autor señala que en la municipalidad distrital d Jesús Nazareno del departamento de Ayacucho no posee relacion en su calidad

de servicio dentro de la municipalidad también hace falta a la capacitación y conocimientos para desollar servicios de alta calidad.

5.1.3 LOCAL

Cuba, P (2017) Realizo la siguiente investigación de *la comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista – Ayacucho 2017*, el objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista Ayacucho 2017, La metodología de esta investigación es de descriptiva correlacionar, la población fue de 10 trabajadores, la muestra está conformada por el personal del CLAS de San Juan Bautista – Ayacucho, la técnica e instrumento que se utilizó fue de un cuestionario, la conclusión a lo que llegó esta investigación fue con un nivel de significación y un intervalo de confianza se afirma que existe la relación comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista Ayacucho 2017, esto significa entre las variables contrastados también es una existencia entre la relación de comunicación interna y la identificación de la empresa con sus subordinados del CLAS en el Distrito San Juan Bautista en ese sentido el investigado resulta ser menor al nivel de significancia donde se asume la hipótesis de investigación y se rechaza nula.

Roca, S (2019) En su investigación de *relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la facultad de ciencias de la educación de la universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho periodo 2019*, el objetivo general de esta investigación es analizar la investigación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la facultad de ciencias

de la educación de la universidad San Cristóbal de Huamanga, podrido 2009, la metodología de este proyecto de investigación es descriptiva, La población fue de 45 estudiantes, la muestra está conformada por el personal de la facultad de ciencias de la educación de la universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión a que se llegue de este investigación que el 59% de los estudiantes afirman que la comunicación interna en la universidad San Cristóbal de huamanga es de carácter desfavorable y eso implica muchos como estudiantes que la comunicación interna dentro de las universidades no está funcionando muy bien, entonces según la cultura organizacional de la universidad UNSCH no es esencial con los estudiantes.

6.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

6.2.1. Comunicación organizacional

Jaques, (2017) Menciona que la organización es relacionarse de una persona a otra persona es importante para la era informática que se necesita para la administración de una organización con el fin único de poder trabajar en equipo bajo la responsabilidad, necesariamente es una teoría fundamental para los subordinados de una empresa quienes van en busca del éxito, también es una parte creativa y fundamentales para trabajo de alto nivel realizado.

Gairin, J (2018) Menciona que la comunicación organizacional como punto central a la relación que existe dentro de las organizaciones con el fin de poder mejorar los objetivos que son el propósito que oriente a la actividad del desarrollo son grupos de personas con relación interpersonal realizan función de actuaciones que tienden al a conclusión de unos fines determinados la organización es como el centro educativo de las organizaciones como realidad social abierto es la estructura administrativa en la que se encuentra al personal de trabajo, las funciones que brindan facilidad al mensaje y sin duda el aprendizaje.

Ivarra, D (2018) Menciona que la organización es la interacción de las personas es una herramienta muy importante dentro de la empresa donde se trabaja con los trabajadores interactuando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, es una sencilla y dinámica obra para poder enseñar cómo garantizar a una empresa para que cambie en su entorno laboral como base de todo éxito de la organización. Desde los inicios las organizaciones buscan mejorar la calidad de servicio pero con una mala Administración no se llegaría a la meta final en el mercado con un producto que demandan, entonces si el personal interactúa con los directivos en la organización mejora las estrategias en cuanto a la calidad de servicio.

Garrigues, A (2017) Menciona que la organización es parte fundamental para el desarrollo de las empresas donde se interactúa, se dialoga con ideas innovadoras dentro de una organización, trabajar en conjunto en organización aumenta más la productividad de los productos de los bienes y servicios una mayor motivación a los trabajadores porque trabajan conjuntamente y hay más unión más fuerza y mejoran la productividad a largo plazo.

Borreo (2019) Menciona que en la organización el trabajo es muy favorable cuando se maneja una buena comunicación estratégica con los trabajadores en el campo de ventaja motivadora es como una estrategia muy bien diseñada, dentro de las organizaciones para obtener una mejor calidad de servicio a plazo y eso gracias a la organización menciona también que a actividad laboral que la organización esencialmente pertenece al campo de la motivación.

Vidal, A. (2018) Menciona que lo más importante es compartir dentro de las organizaciones entrar en confianza con los trabajadores con el fin de comunicarse estratégicamente las amenazas y por consiguiente mejorar el trabajo de las empresas, el trabajo en equipo es una las ventajas más competitivas porque gracias a la organización el grupo también estará disciplinado, es el mayor secreto del triunfo de la vida organizacional y lo que se requiere a largo plazo.

Almenara, (2017) Menciona que la comunicación es importante dentro de una organización debe ser vista como la mejor opción que debe tener los subordinados hacia los fejes y los jefes a los subordinados de la organización, la comunicación tiene que ser permanente por que a través de ello controlas y el personal de trabajo toma como una motivación para poder trabajar voluntariamente por el objetivo final de la empresa.

6.2.1 Gestión de la Calidad de servicio

Pincay Morales , (2020) Señala que la gestión de calidad de servicio es importante en las micro y pequeñas empresa del cualquier rubro donde los colaboradores conjuntamente elaboran bienes y servicios con el fin de poder satisfacer las necesidades detectadas o creadas por un mercado determinado

esto necesariamente ayudara lógicamente a las empresa ya que la imagen, calidad y el servicio adecuado son fundamental para el crecimiento económico de la empresa.

6.2.2 Las Micro y Pequeñas Empresas

Tello Cabello, (2020) Señala que las micro y pequeñas empresas (Mypes) en el Perú han incrementado unos 99.4% del empresariado nacional empresas privadas y públicas y su producción está en el mercado interno y esto significa que la región depende de sus actividad económica y laboral tambien cabe señalan que genera empleo e innovación para sus demandantes. Las mypes a través de sus impuestos el gobierno central ejecuta obras publicas entonces esto da entender que las micro y pequeñas empresas cumplen una funcion muy importantes economicamente con la sociedad Peruana.

III. Hipótesis

En esta investigación no se formuló la hipótesis general, ni la hipótesis específico. El autor Hernades, (2019) menciona que no todas las investigaciones no se plantean una hipótesis el relaciona si formulamos una hipótesis depende de un factor esencial que es el plan inicial de estudio.

IV. Metodología

4.1 Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativo, esta investigación cuantitativa generaliza los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (población) (Hernández, Fernández, & Baptista, 2019).

4.2 Nivel de la investigación de tesis

Esta investigación es de nivel descriptivo. La investigación descriptiva analiza cómo es y cómo se manifiesta Hernández, (2019).

4.3. Diseño de la investigación. (Incluye hipótesis si se requiere)

El diseño de esta investigación es no experimental.(Hernández et al., 2019).

4.4. El universo y muestra.

Población: La población está conformada por la empresa de servicio de taxi “Puyas Tours” distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2021

Muestra: La muestra está conformada por 12 trabajadores en la empresa “Puyas Tours”

4.5 Tabla N° 01 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición de variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Comunicación organizacional	(Vidal, A (2018) La Comunicación organizacional formalmente es trabajo en equipo son conjunto de acciones, procedimientos para poder transmitir confianza, disciplina e información a través de diversos medios con la finalidad de alcanzar Objetivos de	Esta investigación se realiza mediante las ejecución de una serie de interrogantes (Cuestionario)	1. Confianza 2. Trabajo en Equipo 3. Disciplina	Relacion Cooperación Desarrollo Organización Planeación Habilidades Responsabilidad Coordinación Comportamiento	1. ¿Usted confía en sus compañeros de trabajo? (siempre)(casi siempre)(nunca)(casi nunca)(a veces) 2. ¿Demuestra compañerismo y cooperación cuando sus colegas tienen alguna dificultad? (siempre)(casi siempre)(nunca)(casi nunca)(a veces) 3. ¿Usted demuestra la disciplina en su centro de trabajo? (siempre)(casi siempre)(nunca)(casi nunca)(a veces) 4. ¿Hay cooperación por parte de sus

	<p>la empresa u organización.</p>				<p>compañeros de trabajo? <i>(siempre)(casi siempre)(nunca)(casi nunca)(a veces)</i> 5. ¿Usted organiza y demuestra trabajo en equipo? <i>(siempre)(casi siempre)(nunca)(casi nunca)(a veces)</i> ¿En su empresa coordinan y cumplen con las normas y reglas establecidas?</p>
--	-----------------------------------	--	--	--	--

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la recolección de datos que son: las encuestas, entrevistas, análisis documental.

En esta investigación se utilizó la encuesta.

Instrumentos:

El instrumento más utilizado para las investigaciones científicas se encuentran el cuestionario y las escalas actitudinales también en esta investigación se usó el cuestionario.

4.7. Plan de análisis.

Se realizó esta investigación con la finalidad de poder mejorar la calidad de servicio en las empresas utilizando distintos medios como programa de hojas de cálculo Microsoft Excel para la redacción del proyecto también se usó el programa Microsoft Word. El plan de análisis consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones.

4.8 Tabla N° 02 *Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	Variable	Metodología
<p>Problema General ¿Cuáles son las características de la Comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro servicio de taxi: caso Puyas tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021?</p> <p>Problema Específico 1. ¿Cómo es la confianza en las micros y pequeñas empresas del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo General Describir las característica de la comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021</p> <p>Objetivos Específico 1. Conocer la confianza entre los trabajadores en las micros y pequeñas empresas del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021</p>	<p>(Hernades, 2019) Menciona que no todas las investigaciones no se plantean una hipótesis depende de un factor esencial que es el plan inicial de estudio.</p>	<p>Variable: Comunicación Organizacional.</p>	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación Descriptiva</p> <p>Diseño de la Investigación No experimental asimismo es de corte transversal</p> <p>Población: Según la investigación extraída de la Cantidad de personal de trabajadores la empresa se encuentra registradas 12 trabajadores en el servicio de taxi de la empresa Puyas Tours.</p>

<p>2. ¿Cómo es el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021?</p> <p>3. ¿Qué es la disciplina en las micros y pequeñas empresas rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021</p>	<p>2. Caracterizar el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021</p> <p>3. Identificar la disciplina en las micros y pequeñas empresas rubro del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021</p>			<p>Muestra: La empresa en base a un estudio de investigación en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de taxi. Se realizó un estudio específico y definir como se aplica la Comunicación Organizacional en esta microempresa del departamento de Ayacucho, 2021.</p> <p>TECNICA: Encuestas.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p>
---	--	--	--	---

4.9. Principios éticos

Son valores que permiten una determinada actividad, ULADECH (2021) señala que toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

Protección a las personas: Este principio de la investigación se realizó de manera cautelosa, protegiendo a la identidad del gerente y sus colaboradores en esta investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de Protección en una actividad de investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: *Uladech (2021)* Menciona que las investigaciones se involucran con el medio ambiente.

Libre participación y derecho a estar informado: *Uladech (2021)*: señala que las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidad de una investigación que desarrollan Como parte fundamental de una Carrera profesional.

Justicia *Uladech (2021)* La justicia requiere la distribución justa y equitativa de los beneficios y riesgos de la participación del estudio de investigación debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar a prácticas injustas.

Beneficencia y no maleficencia: Señala que la investigación no causara ningún daño hacia la persona ni a la empresa que se estudió.

Integridad científica: *Uladech (2021)* El estudiante se esfuerza para hacer lo correcto en el cumplimiento de sus deberes, el investigador evita el engaño en aspectos de la investigación como evaluar, declarar daños, riesgos que puedan afectar a los que participaron en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. RESULTADOS

Objetivo específico N° 1 Conocer la confianza entre los trabajadores en las micros y pequeñas empresas del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021

Tabla 1. Empresas del rubro transporte de taxi, Puyas Tours, San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Confianza	N	%
Usted confía en sus compañeros de trabajo		
Nunca	2	17%
Casi Nunca	1	8%
A veces	2	17%
Casi Siempre	3	25%
Siempre	4	33%
Total	12	100%
Demuestra compañerismo y cooperación cuando sus colegas tienen alguna dificultad		
Nunca	2	17%
Casi Nunca	2	17%
A veces	1	8%
Casi Siempre	2	17%
Siempre	5	41%
Total	12	100%
Usted demuestra la disciplina en su centro de trabajo		
Nunca	2	17%
Casi Nunca	1	8%
A veces	2	17%
Casi Siempre	3	25%
Siempre	4	33%
Total	12	100%
Hay cooperación por parte de sus compañeros de trabajo		
Nunca	1	8%
Casi Nunca	1	8%
A veces	3	25%
Casi Siempre	4	34%
Siempre	3	25%
Total	12	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte de taxi, Puyas Tours, San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Objetivo específico N° 2 Caracterizar el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021

Tabla 2. Empresas del rubro transporte de taxi, Puyas Tours, San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Trabajo en Equipo	N	%
Usted organiza y demuestra trabajo en equipo		
Nunca	4	33%
Casi Nunca	1	8%
A veces	2	17%
Casi Siempre	2	17%
Siempre	3	15%
Total	12	100%
En su empresa coordinan y cumplen con las normas y reglas establecidas		
Nunca	4	33%
Casi Nunca	1	8%
A veces	2	17%
Casi Siempre	2	17%
Siempre	3	25%
Total	12	100%
Se demuestra confianza e disciplina con los subordinados		
Nunca	4	33%
Casi Nunca	2	17%
A veces	1	8%
Casi Siempre	2	17%
Siempre	3	25%
Total	12	100%
Aprecia el trabajo en conjunto		
Nunca	2	17%
Casi Nunca	4	33%
A veces	1	8%
Casi Siempre	3	25%
Siempre	2	17%
Total	12	100%

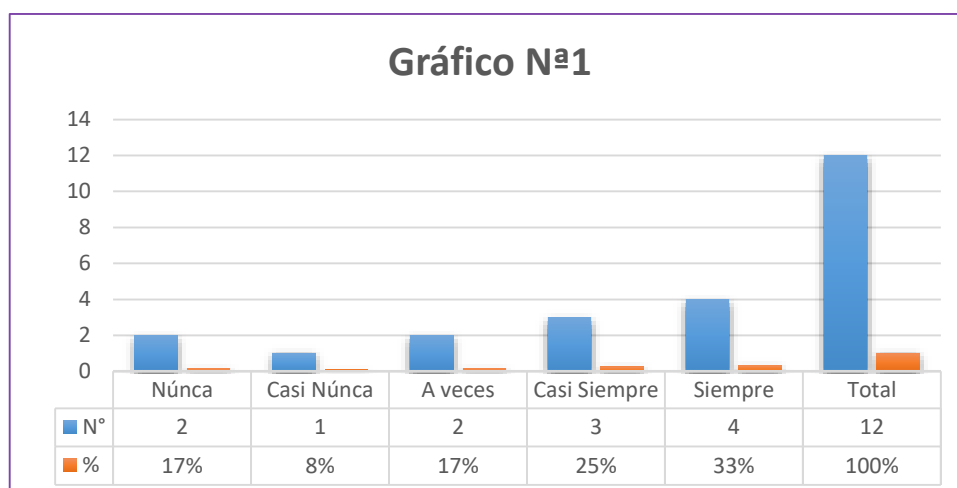
Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte de taxi, Puyas Tours, San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Objetivo específico N° 3 Identificar la disciplina en las micros y pequeñas empresas rubro del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021

Tabla 3. Empresas del rubro transporte de taxi, Puyas Tours, San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

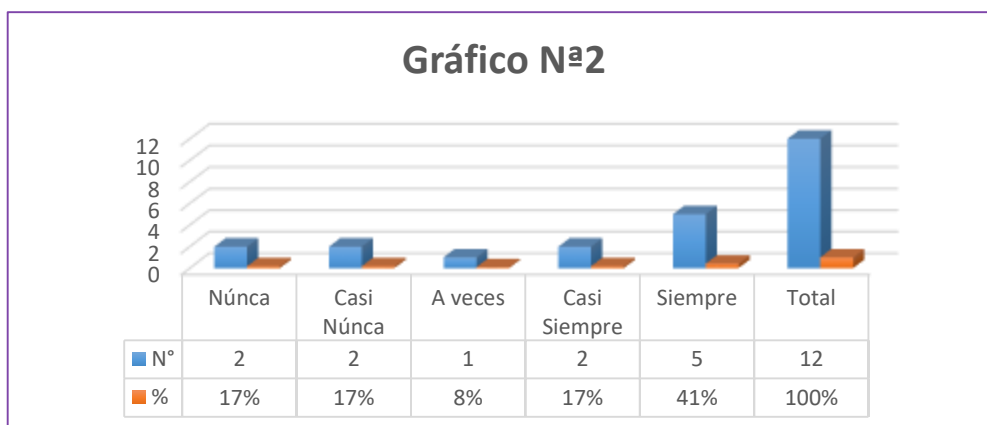
Disciplina	N	%
En la empresa donde trabaja Usted desarrolla habilidades, conocimientos de trabajo en equipo		
Nunca	4	34%
Casi Nunca	2	17%
A veces	1	8%
Casi Siempre	1	8%
Siempre	4	33%
Total	12	100%
Usted se comporta de acuerdo con las normas que aplica la empresa con los trabajadores		
Nunca	4	33%
Casi Nunca	1	8%
A veces	2	17%
Casi Siempre	2	17%
Siempre	3	25%
Total	12	100%
Planifican y demuestran trabajo en equipo dentro de la empresa		
Nunca	4	34%
Casi Nunca	3	25%
A veces	3	25%
Casi Siempre	1	8%
Siempre	1	8%
Total	12	100%
Usted se siente obligado a coordinar acciones de trabajo con sus compañeros		
Nunca	2	17%
Casi Nunca	1	8%
A veces	3	25%
Casi Siempre	2	17%
Siempre	4	33%
Total	12	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte de taxi, Puyas Tours, San Juan Bautista, Ayacucho 2019.



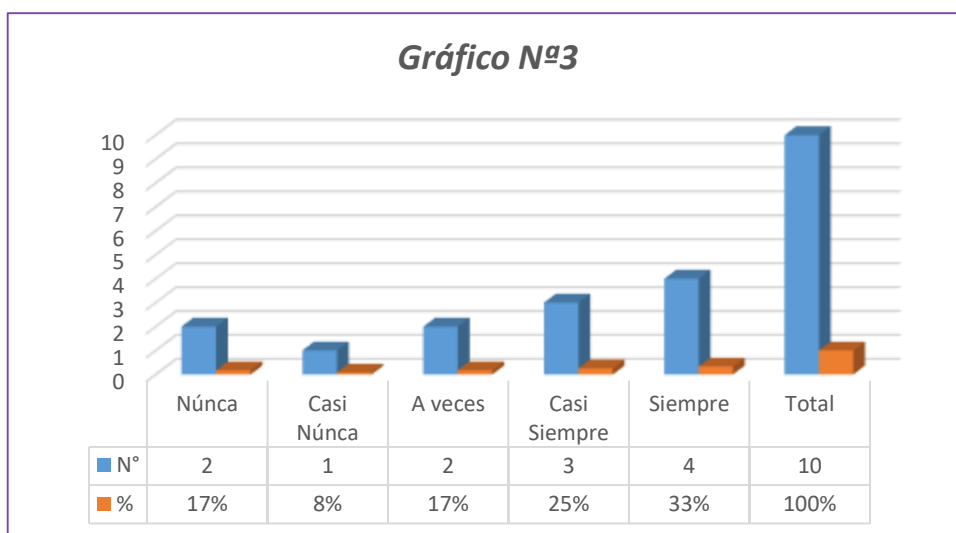
Interpretación:

De acuerdo al grafico N° 01 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 33% respondieron Siempre el 25% respondieron casi siempre el 17% respondieron nunca el 17% respondieron A veces y el 8% respondieron casi nunca si en su centro de trabajo realmente se da la confianza entre los compañeros de la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.



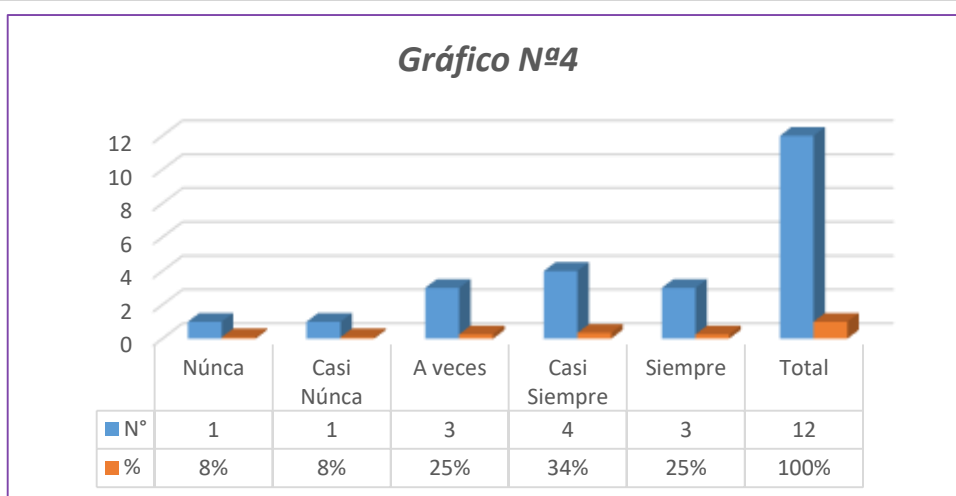
Interpretación:

De acuerdo al grafico N° 02 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 41% respondieron Siempre el 17% respondieron casi siempre el 08% respondieron a veces el 17% respondieron casi nunca y el 17% respondieron nunca si en su centro de trabajo realmente se da el compañerismo de la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.



Interpretación:

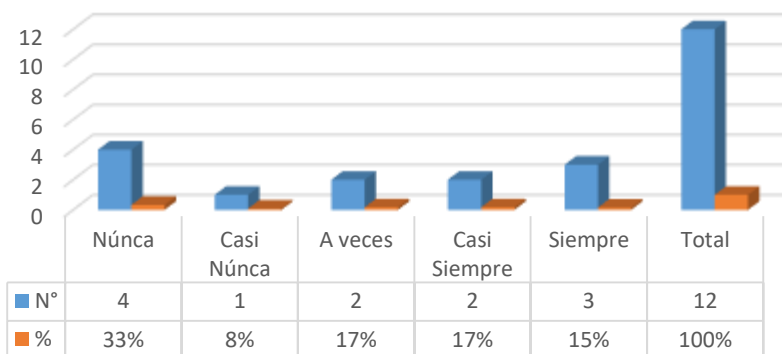
De acuerdo al gráfico N° 03 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 33% respondieron Siempre el 25% respondieron casi siempre el 17% respondieron A veces el 08% respondieron casi nunca y el 17% respondieron nunca si en su centro de trabajo demuestran disciplina y responsabilidad en la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.



Interpretación:

De acuerdo al gráfico N° 04 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 25% respondieron Siempre el 34% respondieron casi siempre el 25% respondieron casi nunca el 08% respondieron nunca si en su centro de trabajo realmente se demuestra la cooperación entre los compañeros de la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

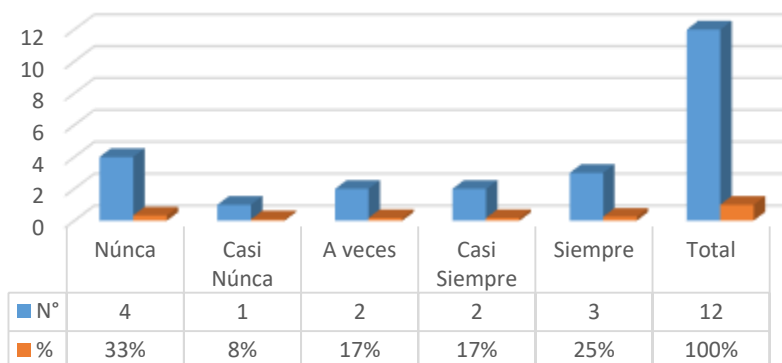
Gráfico N°5



Interpretación:

De acuerdo al grafico N° 05 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 25% respondieron Siempre el 17% respondieron casi siempre el 17% respondieron A veces el 08% respondieron casi nunca y el 33% respondieron nunca si en su centro de trabajo realmente se da trabajo en equipo organiza y demuestra en la empresa de servicio Puyas Tours,

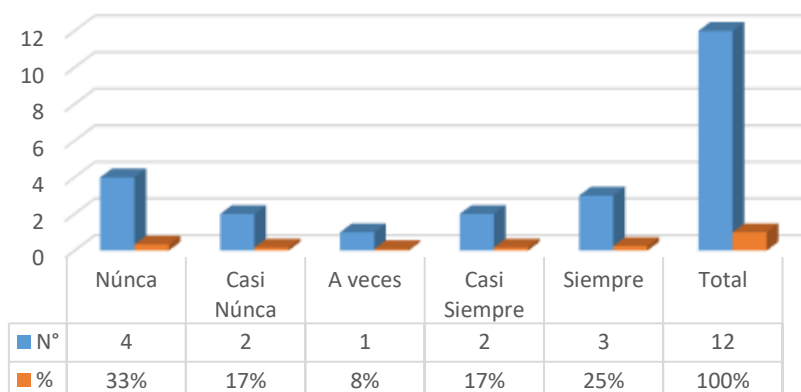
Gráfico N°6



Interpretación:

De acuerdo al grafico N° 06 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 25% respondieron Siempre el 17% respondieron casi siempre el 17% respondieron A veces el 08% respondieron casi nunca y el 33% respondieron nunca si en su centro de trabajo realmente coordinan y cumplen las normas en la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

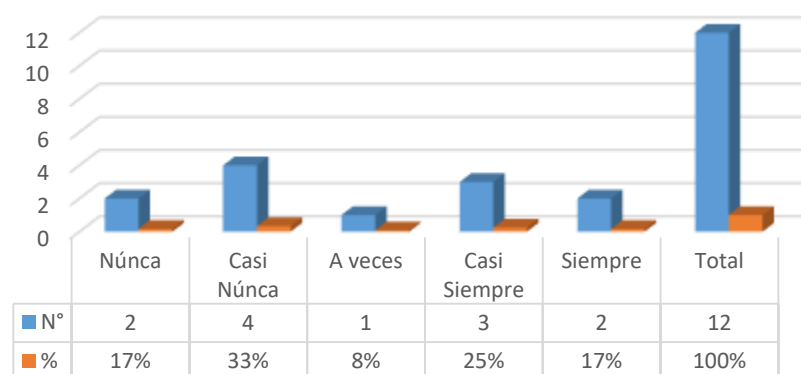
Gráfico N°7



Interpretación:

De acuerdo al gráfico N° 07 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 25% respondieron Siempre el 17% respondieron casi siempre el 25% respondieron A veces el 17% respondieron casi nunca y el 33% respondieron nunca si en su centro de trabajo realmente se da la confianza y disciplina con los directivos en la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

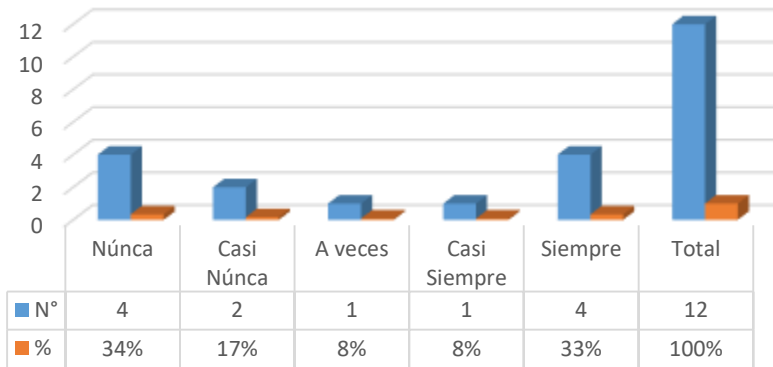
Gráfico N°8



Interpretación:

De acuerdo al gráfico N° 08 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 17% respondieron Siempre el 25% respondieron casi siempre el 17% respondieron A veces el 33% respondieron casi nunca y el 17% respondieron nunca si en su centro de trabajo realmente aprecian el trabajo en conjunto en la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

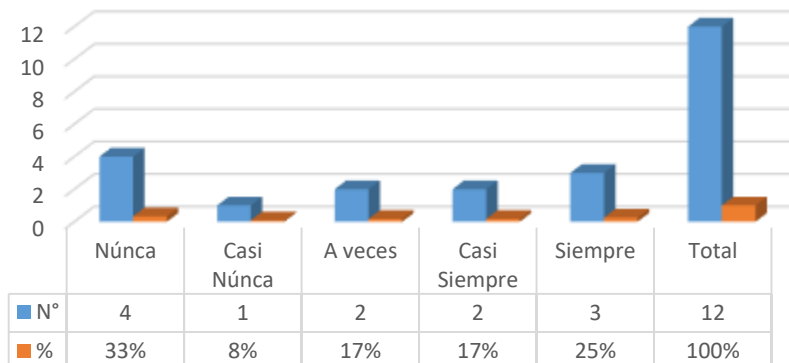
Gráfico N°9



Interpretación:

De acuerdo al grafico N° 09 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 33% respondieron Siempre el 08% respondieron casi siempre el 08% respondieron A veces el 17% respondieron casi nunca y el 34% respondieron nunca si en su centro de trabajo realmente desarrollan conocimientos en la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

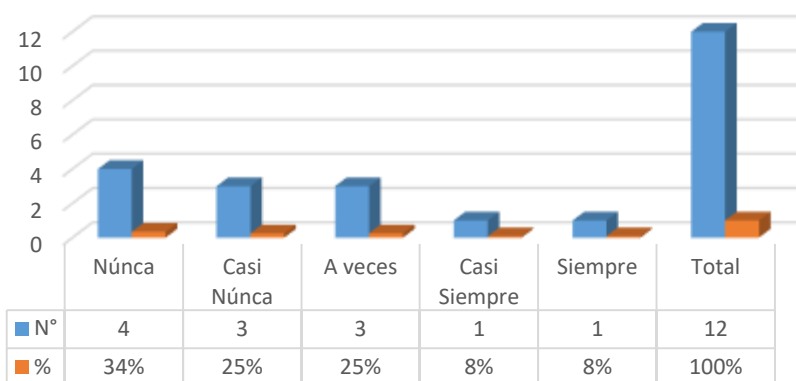
Gráfico N°10



Interpretación:

De acuerdo al grafico N° 10 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 25% respondieron Siempre el 17% respondieron casi siempre el 17% respondieron A veces el 08% respondieron casi nunca y el 33% respondieron nunca si en su centro de trabajo realmente se comportan de acuerdo a las normas que aplica la empresa Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

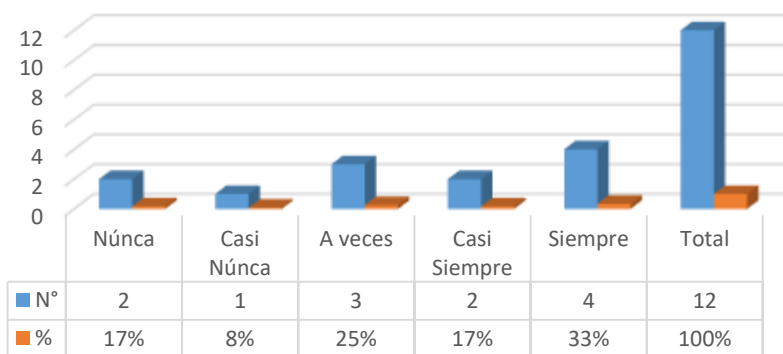
Gráfico N°11



Interpretación:

De acuerdo al gráfico N° 11 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 08% respondieron Siempre el 08% respondieron casi siempre el 08% respondieron A veces el 25% respondieron casi nunca y el 34% respondieron nunca si en su centro de trabajo realmente planifican y demuestran trabajo en equipo en la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

Gráfico N°12



Interpretación:

De acuerdo al gráfico N° 12 se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 33% respondieron Siempre el 17% respondieron casi siempre el 25% respondieron A veces el 08% respondieron casi nunca y el 17% respondieron nunca si en su centro de trabajo realmente Se siente obligado a coordinar acciones de su trabajo en la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

5.2 Análisis de resultados

Respecto al objetivo general

Encuestados sobre conocer las características de la comunicación organizacional de la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021 obtuvieron los siguientes resultados: siempre 0.0%, casi siempre 0.0%, nunca 100 %, a veces 100 %, casi nunca 100%. Lo que demuestra que todos los trabajadores consideran que existe un nivel regular de la comunicación organizacional en la empresa; por tanto, la empresa Puyas Tours considera necesario sostener la confianza, la disciplina y el trabajo en equipo.

Respecto al objetivo específico N° 1

1. Encuestados sobre la dimensión La confianza se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 33% respondieron Siempre, el 25% respondieron casi siempre, el 17% respondieron nunca, el 17% respondieron a veces, y el 8% respondieron casi nunca, con un total de 42% si en su centro de trabajo realmente se da la confianza con sus compañeros de trabajo de la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. Según el autora (*Ailin, 2019*) manifiesta que la confianza juegan un papel muy importante en los individuos en un centro de trabajo porque es la esperanza positiva de que otro individuo no conducirá a la forma oportunista si no que se debe trabajar todos en conjunto por que será la única razón de un camino de desarrollo y éxito en las empresas.

Respecto al objetivo específico N° 2

2. Encuestados sobre la dimensión Trabajo en Equipo se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 25% respondieron Siempre, el 17% respondieron casi siempre, el 17% respondieron a veces, el 08% respondieron casi nunca, y el 33% respondieron nunca, con un total de 58% si en su centro de trabajo realmente se organiza y demuestra trabajo en equipo en la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. Según el autor (*Vidal, A 2018*) menciona que el

trabajo en equipo es necesario dentro de las empresa donde ellos trabajan en equipo y tienen un objetivo común cumplir los objetivos y metas coordinadamente y conjuntamente con las diferentes herramientas brindadas normas y reglas de la empresa.

Respecto al objetivo específico N° 3

3. Encuestados sobre la dimensión La Disciplina se observa del total del 100% de la encuesta realizada el 08% respondieron Siempre, el 08% respondieron casi siempre, el 08% respondieron a veces, el 25% *respondieron casi nunca*, y el 34% *respondieron nunca*, con un total de 58% si en su centro de trabajo realmente se demuestra confianza e disciplina con los subordinados en la empresa de servicio Puyas Tours, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. segun el autor (*Vidal, A 2018*) Naturalmente la disciplina es importante porque sin ello no se podría alcanzar los objetivos trazados dentro de una empresa y se requiere disciplina de los subordinados.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

En este trabajo que se desarrollado detalladamente donde se ha realizado las características de la comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2021 evidentemente se concluye a través de las encuestas realiza a los trabajadores de la empresa de transporte Puyas Tours que ha garantizado todas las actividades que se elabora en la empresa como la comunicación y la organización a unos 60% dentro de la empresa y el mercado.

Según el Objetivo Especifico N°1 De acuerdo a la verificación de los resultados de las micros y pequeñas empresas del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho hay menor trabajo en la confianza con un total de 42% de falta de información, la confianza ayuda porque a través de ellas habrá una mayor comunicación completa y organizativa ya que este tema ayudara muchísimo en la parte de la administración dentro la empresa y por consiguiente la calidad de servicio e imagen.

Según el Objetivo Especifico N°2 De acuerdo a la verificación de los resultados el 58% desconoce la información de un menor trabajo en equipo entre los trabajadores de la micro y pequeñas empresas del rubro transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho buscara la máxima organización con el fin de poder brindar una mayor calidad de servicio y comodidad a los clientes en donde los colaboradores promueven a sus clientes respectivos mayor organización tanto estratégico y visionario.

Según el Objetivo Especifico N°3 La empresa de transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho necesita mejor énfasis en la disciplina, según los resultados un total de 58% de los trabajadores desconocen que es la disciplina de trabajo cabe señalar que las normas y leyes ayudan a una organización transparente de poder mejorar una adecuada organización que garantice servicio de calidad.

Conclusión: Se llegó mediante esta investigación realizada bajo los análisis de resultados de la tabulación que se debe realizar necesariamente el compromiso de trabajar más equipo con los compañeros de trabajos ya que ayuda a las soluciones los problemas en la organización también hacer referencia a la disciplina por que lógicamente es la observancia de las reglas de conducta y funcionamiento interno establecidas jerárquicamente por una organización en ese sentido los trabajadores deben brindar una mayor calidad de servicio a los clientes dentro de la empresa.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

De acuerdo a los resultados de la actual investigación, se propone las siguientes recomendaciones.

Trabajo en Equipo

Se le recomienda a la empresa de transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho seguir fomentando un ambiente adecuado para todos los trabajadores que conforman la empresa, considerando trabajo en equipo esto ayuda a mejorar y por ende aumentar el desempeño de los colaboradores. También ayudara a trabajar coordinadamente para una buena calidad de servicio a los clientes.

Comunicación y Organización Se debe Realizar capacitaciones de una mejor comunicación entre los trabajadores de transporte de taxi- caso Puyas Tours, Distrito San Juan Bautista Ayacucho para lograr que establezca con los colaboradores una comunicación y relación asertiva. También es fundamental la organización ya que es un tema muy importante donde ayudara a los trabajadores a ser organizados y que ayudara a planificar las actividades y funciones para presentar soluciones a los problemas de la empresa y así promover la participación continua de los colaboradores.

Disciplina

Se le recomienda implementar talleres para poder mejorar la disciplina ya que dentro de los análisis de resultados los trabajadores tienen un menor número de porcentaje que significa que aún no son disciplinados y yo creo que debe ser muy importante dentro de una empresa esto ayudara a mejorar las relaciones interpersonales y promover el trabajo forman entre sus compañeros para el logro de objetivos y reducir los conflictos que se presentan de manera oportuna, creando un ambiente de confianza y cooperativismo entre los trabajadores de la empresa de transporte de taxi- caso Puyas Tours.

Referencia bibliográfica

- Ailin, M. (2019). *El Rol de la Confianza en las organizaciones atraves de los distintos enfoques o pensamiento de la Admnistraciòn. Redaly*. Ciencia Y Sociedad republica Dominicana, Republuca Dominicana.
- Almenara, J. (2017). *Comunicacion Interna* . España: UOC.
- Balarezo, B. (2017). *La Comunicación organizacional interna y su insidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Post Grado*. Universidad Tecnica de Ambato Facultad de Ciencias Administracion, Ecuador.
- Borreo, M. (2019). *La Organización en el Trabajode la explotacion a las tierras a las relaciones*. Sevilla: Grapitres s.l.
- Charry, H. (2017). *Gestion de comunicacion interna y su relacion con el clima organizaciona. Licenciatura*. Universidad San Marcos, Lima.
- Cuba , P. (2017). *Comunicacion Interna y Satisfaccion Laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho. Maestria*. Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho.
- De Castro, A. (2016). *Manual ractico de Comunicacion organizacional*. Barranquilla - Colombia: Barbum.
- Flores Alarcon , A. (2015). *Genraion de canales de comunicacion interna para fortalecer la cultura organizacional*. Quito Ecuador: ponteficia catolica.
- Gairin, J. (2018). *La Organización*. Madrid: Muralla.
- Garcia, J. (2018). *Comunicacion Organizacional Interna*. Madrid - España: Dias de Santos.
- Garrigues, A. (2017). *La Organización de la Prevencion en la Empresa*. España: Akal.
- Hernades, R. (2019). *Metodologia de investigaciòn*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huamaní , S. (2018). *Comunicacion Interna y Desempeño Laboral en el area de Mantenimiento de la flota Vehicular de la Municipalida de Lima, 2018. Licenciatura*. Universidad cesar vallejo, Lima.
- Ivarra, D. (2018). *La Organizacional Empresarial*. Mexico: Noriega.

- Jaques, E. (2017). *La Organización*. Buenos Aires: Gramica.
- Lopez, K. C. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral*. Lima: Lumbreras.
- Pantevez, L. (2017). *Aporte de la Comunicación Interna a los procesos de gestión administrativa que se interponen en la efectividad del servicio al cliente en Automundial*. Post Grado. Pontificia Universidad Javariana, Colombia.
- Pincay Morales, Y. (2020). *Gestión de calidad en los servicios al cliente en las Mypes*. Portoviejo, Ecuador. Obtenido de file:///C:/Users/LENOVO-PC/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747.pdf
- Roca, S. (2019). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional*. Magister. Universidad San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho.
- Rondán, R., & Ramirez, M. (2017). *La Comunicación Interna y su Impacto en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área del área de infraestructura del Banco de crédito del Perú*. Licenciatura. Inca Garcilazo de la Vega, Lima.
- Tello Cabello, S. (2020). *Importancia de las micro y pequeñas empresas en el desarrollo del País*. Lima, Perú. Obtenido de file:///C:/Users/LENOVO-PC/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875.pdf
- Umaña, A. (2018). *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral*. Licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Vidal. (2018). *Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Nebliblo.
- Vidal, J. (2018). *Teorías para la organización*. Colombia.

Anexos

Anexo N° 01: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CARTA DE CONSENTIMIENTO

Señor (a): Raúl Quispe Colos

A través del presente documento quiero solicitarle la participación de sus trabajadores en esta investigación titulada "Comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro servicios de taxi. caso puyas tours, distrito san Juan bautista, Ayacucho 2020" a cargo del investigador TENORIO ALARCÓN, Roger estudiante de la carrera profesional de Administración. El presente tiene por objeto informarle y solicitarle la autorización respectiva para que los trabajadores (as) participen en dicha investigación, lo cual consistirá en responder un Cuestionario de 10 preguntas. La información obtenida será manejada con absoluta confidencialidad sin exponer su identidad por ser de carácter estrictamente y anónimo.

El investigador responsable se compromete a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que se plantee en relación a la investigación.



Firma Sr. QUISPE COLOS, Raúl
DNI: 28481878

Av. Mariscal Cáceres N° 1024 - Ayacucho, Perú
Tel: (060) 317251 - Cel: 98855129
#943789114
www.uladech.edu.pe

Anexo N° 02: Validación del cuestionario



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Arturo Chuchón Huamani identificado con DNI N°28298065 licenciado en administración, con carnet de código CLAD N° 9310

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos para la encuesta, elaborado por el estudiante Royer, Tenorio Alarcón con DNI N°71292913, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población- muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO SERVICIOS DE TAXI: CASO PUYAS TOURS, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2019.**

Tras evaluar el instrumento de recolección de datos (encuesta), con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el tesista puesto que reúne las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, 12 de Junio del 2021



Lic. Arturo Chuchón Huamani
CLAD 9310

Mgtr. Arturo Chuchón Huamani

Anexo N° 03: Constancia de Validación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
Mgtr. Lic. en Adm. QUISPE MEDINA, Wilber.

Presente
Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

El presente es para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que mi persona está en la etapa de elaboración del Proyecto de Investigación II para su posterior desarrollo. Del mismo modo con el fin de obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del Proyecto de Investigación es "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO SERVICIOS DE TAXI CASO PUYAS TOURS, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2021".

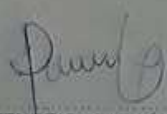
Y siendo importante contar con la aprobación de experto para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado recurrir a usted, ante su profesionalismo para que emita su juicio de valor la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Carta de Presentación
- Definiciones conceptuales de variables y dimensiones
- Ficha de validación de expertos
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente


TENORIO ALARCÓN, ROGER


LIC. EN ADM. QUISPE MEDINA, WILBER
CLAD N° 05179

Porcentaje del Turniting

