



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL  
COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA  
EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA  
S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023**

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

**AUTOR:**

NAVARRO ATAO, ETNAN FREDY

ORCID: 0000-0002-7239-9845

**ASESOR:**

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**AYACUCHO – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0217-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:30** horas del día **13** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023.**

**Presentada Por :**  
(3111130086) **NAVARRO ATAQ ETNAN FREDY**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023. Del (de la) estudiante NAVARRO ATAO ETNAN FREDY, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 3% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 27 de Noviembre del 2023



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **JURADO**

LIMO VÁSQUEZ, MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000 0002 7575 3571

**Presidente**

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID: 0000 0001 6079 2319

**Miembro**

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE

ORCID: 0000 0001 9140 3451

**Miembro**

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000 0002 6399 5928

**Miembro**

## **DEDICATORIA**

A mis padres y familiares que son el motor y motivo para seguir adelante, por apoyarme a conseguir mis objetivos y metas ayudándome a no darme por vencido por más obstáculos que se me presenten el en camino.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a Dios por haberme dado la salud y vida para poder continuar con mis estudios, por estar a mi lado mi maravillosa familia y poder cumplir todas mis metas.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y sus líderes por el apoyo constante de sus docentes, así como también por las orientaciones que nos brindan para proseguir con este proyecto de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

CARATULA .....	I
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	II
CERTIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	III
JURADO.....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
LISTA DE TABLAS.....	IX
LISTA DE FIGURAS.....	X
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT .....	XII
<b>I. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>1</b>
<b>II. Marco teórico .....</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. Bases teóricas.....	18
2.3. Hipótesis .....	22
<b>III. Metodología .....</b>	<b>23</b>
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación .....	23
3.2. Población y Muestra .....	24
3.3. Variable. Definición y Operacionalización .....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	28
3.5. Método de análisis de datos .....	28
3.6. Aspectos Éticos.....	28
<b>IV. Resultados .....</b>	<b>30</b>
<b>V. Discusión.....</b>	<b>37</b>

<b>VI. Conclusiones</b> .....	44
<b>VII. Recomendaciones</b> .....	45
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	57
<b>ANEXOS</b> .....	64
<b>Anexo 1:</b> Matriz de Consistencia .....	64
<b>Anexo 2:</b> Instrumento de recolección de información .....	66
<b>Anexo 3:</b> Validez del instrumento .....	69
<b>Anexo 4:</b> Confiabilidad del instrumento .....	75
<b>Anexo 5:</b> Formato de Consentimiento Informado.....	76
<b>Anexo 6:</b> Documento de aprobación de institución para la recolección de información	77
<b>Anexo 7:</b> Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos) .....	78

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características del desarrollo de conocimientos de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023 .....	30
<b>Tabla 2.</b> Características del desarrollo de habilidades de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023 .....	31
<b>Tabla 3.</b> Características del desarrollo de actitudes de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023 .....	32
<b>Tabla 4.</b> Características del trabajo en equipo de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023 .....	33
<b>Tabla 5.</b> Características de la comunicación de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023 .....	34
<b>Tabla 6.</b> Características de la calidad de vida de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023 .....	35
<b>Tabla 7.</b> Propuesta de mejora de la Capacitación Laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023 .....	36

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Reglamento de la empresa. ....	80
Figura 2. Manual de procedimientos para conductores. ....	80
Figura 3. Conocimientos de primeros auxilios ante una emergencia. ....	81
Figura 4. Trabajo en equipo en la empresa. ....	81
Figura 5. Rasgos de liderazgo. ....	82
Figura 6. Eficiencia cumpliendo sus funciones. ....	82
Figura 7. Práctica de la empatía al interior de la empresa. ....	83
Figura 8. Mejora de la personalidad trabajando en la empresa. ....	83
Figura 9. Actitud positiva para trabajar en la empresa. ....	84
Figura 10. Satisfacción trabajando en equipo. ....	84
Figura 11. Práctica habitual del compañerismo en la empresa. ....	85
Figura 12. Capacidad para trabajar en equipo. ....	85
Figura 13. Interacción adecuada entre los integrantes de la empresa. ....	86
Figura 14. Información compartida entre todos los trabajadores de la empresa. ....	86
Figura 15. Comunicación fluida en la empresa. ....	87
Figura 16. Cultura empresarial idónea en la empresa. ....	87
Figura 17. Valores de la empresa relacionado con la del trabajador. ....	88
Figura 18. Cumplimiento de las expectativas como trabajador de la empresa. ....	88

## RESUMEN

En la investigación titulada Capacitación Laboral para mejorar el Comportamiento de los conductores de la Empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023; tuvo como principal objetivo: Identificar las principales características de capacitación laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023. En cuanto a la metodología empleada fue de diseño no experimental, transversal, descriptiva y de propuesta. Para el recojo de datos se utilizó una población de 20 trabajadores de la empresa a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas por medio de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 40% de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre muestran los conocimientos del reglamento de la empresa. El 70% manifestaron que dentro de la organización casi nunca se practica el trabajo en equipo como debe de ser. El 90% manifestaron que casi nunca se practica la empatía al interior de la organización. El 55% manifestaron que casi siempre sienten satisfacción cuando hay la posibilidad de trabajar en equipo dentro de la empresa. El 60% manifestaron que casi siempre existe cierta interacción adecuada entre todos los colaboradores. El 40% manifestaron que casi siempre dentro de la empresa existe una cultura idónea para poder realizar el trabajo. Se concluye que todos los trabajadores de la empresa desconocen varios puntos exactos de la empresa; es por eso que es necesaria que los capaciten cada cierto tiempo para poder mejorar su desempeño laboral como conductores.

Palabras clave: Capacitación, Comportamiento, Desempeño, Empresa.

## **ABSTRACT**

In the investigation entitled Labor Training to improve the behavior of the drivers of the Transport Company Turismo Catarata S.A.C., District of San Francisco, Ayacucho, 2023; Its main objective was: Identify the main characteristics of job training to improve the behavior of the drivers of the company Transportes Turismo Catarata S.A.C., district of San Francisco, Ayacucho, 2023. As for the methodology used, it was of a non-experimental, cross-sectional design, descriptive and proposal. For data collection, a population of 20 company workers was used, to whom a questionnaire of 18 questions was applied through the survey. Obtaining the following results: 40% of the workers surveyed stated that they always show knowledge of the company's regulations. 70% stated that within the organization teamwork is almost never practiced as it should be. 90% stated that empathy is almost never practiced within the organization. 55% stated that they almost always feel satisfaction when there is the possibility of working as a team within the company. 60% stated that there is almost always some adequate interaction between all collaborators. 40% stated that there is almost always an ideal culture within the company to be able to do the job. It is concluded that all the workers of the company are unaware of several exact points of the company; that is why it is necessary that they train them from time to time in order to improve their job performance as drivers.

Keywords: Training, Behavior, Performance, Company.

## **I. Planteamiento del Problema**

Hoy en día las micro y pequeñas empresas a nivel europeo en toda organización, y en todos sus niveles, la capacitación constituye un factor importante para que el trabajador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del trabajador, porque un personal motivado es el pilar fundamental y la clave para que una organización exitosa logre sus objetivos y se siga desarrollando, por ello deberá encontrarse en constante actualización de sus conocimientos, habilidades y capacidades, de tal forma que logre un desempeño óptimo en las labores asignadas a sus trabajadores (Hackett, 2022).

Canalís (2022) menciona que, los países europeos las empresas de transportes consideran que la capacitación que constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos. Sin embargo, al principio puede resultar costosa y demandante pero un plazo no muy largo los resultados se verán reflejados en el crecimiento y desarrollo del personal. Asimismo, resaltan que la capacitación conduce a una rentabilidad más alta, mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, mejora la relación jefes subordinados, se promueve la comunicación en toda la organización y se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

OCDE/CAF (2019) manifiestan que, el menciona que la capacitación laboral y las perspectivas indican que tuvo un crecimiento del 0,3% anual observado en el año 2017, a comparación del año 2016 que tuvo un crecimiento de 2%; esto quiere decir, que se tuvo un decrecimiento en el año 2017. De la misma manera, se resalta el crecimiento del 1,3% que tuvo el transporte marítimo, distribuyendo hasta 183 millones de toneladas métricas. El transporte vía aérea, tuvo un incremento del 12% en el sector, y registró una expansión del 1,6% anual, que significa más del 7,8% respecto a los años anteriores. Razones para las cuales, las estimaciones para el 2018, de acuerdo con el PBI del sector transporte, deberá tener una recuperación de 1,2% anual, superando el déficit que hubo en el año 2011 la producción, mientras que en Europa aportan seis veces más (20% del PIB) a pesar de que tienen una participación similar en términos de la fuerza laboral que emplean. Además, todos los países participantes en este informe tienen que hacer frente

a la presencia de un gran sector informal como parte integral de la estructura económica y del sector PYME, con amplias repercusiones en el desarrollo social y económico de la región.

Así mismo, CEPAL (2022) afirma que, en América Latina las micro y pequeñas empresas son representantes claves para incrementar el crecimiento potencial lo cual es importante que se debe aplicar la capacitación ya que permitirá mejorar el comportamiento de los colaboradores; ya que, estas empresas se caracterizan por una gran heterogeneidad en su acceso a mercados, tecnologías y capital humano, así como su vinculación con otras empresas, factores que afectan su productividad, capacidad de exportación y potencial de crecimiento. Asimismo, el plan de capacitación es cada vez más imprescindible, conocer cuáles son las necesidades de capacitación de cada personal para que pueda brindar a la organización la oportunidad de fijar conceptos más claros sobre aspectos específicos de conocimiento, habilidades, conductas, motivaciones, involucradas directamente en las funciones y tareas que realiza el personal en su trabajo, logrando así obtener resultados concretos a corto y mediano plazo.

Por un lado, constituyen un componente fundamental del entramado productivo en la región: representan alrededor de 99% del total de empresas y dan empleo a cerca de 67% del total de trabajadores. Por otro lado, su contribución al PIB es relativamente baja, lo que revela deficiencias en los niveles de productividad de las mismas. Por ejemplo, las empresas grandes en la región tienen niveles de productividad hasta 33 veces la productividad de las microempresas y hasta seis para las pequeñas, mientras que en los países OCDE estas cifras oscilan entre un 1.3 y 2.4 veces lo que va permitir a las pymes a que tienen que aplicar de manera correcta la capacitación laboral ya que permitirá a seguir creciendo en el aporte del país, también mejorando económicamente de manera particular (CEPAL, 2022).

Mientras que solamente cerca de 10% de las pymes latinoamericanas los gerentes que constantemente están en busca de cambio para su empresa; razón por el cual evalúan a su personal para medir el grado de capacitación que tienen estos para mejorar su desempeño laboral. El conocimiento es el elemento diferenciador de las organizaciones, así como su competitividad, lo constituyen los individuos que los componen. (CEPAL, 2022).

CAF (2021) acota que, los ingresos del turismo internacional en 2020 presentaron una caída de más de 900.000 millones de dólares, según cifras de la OMT. Un informe de CAF menciona que el banco de desarrollo de América Latina presenta una agenda en tres tiempos que permita mantener las empresas abiertas, reactivar el turismo y mejorar su competitividad para adaptarse a las nuevas necesidades de los viajeros por ello es importante la capacitación de los conductores ya que ellos serán pilar fundamental para el servicio designado.

Así mismo, CAF (2021) menciona que, entre las oportunidades que tiene América Latina en este contexto son las nuevas demandas por destinos poco concurridos: el valor de los lugares vacíos. La región tiene una muy baja densidad poblacional, con partes importantes de su territorio que pueden satisfacer este nicho del mercado. Lo cual la capacitación y el desempeño son unos temas en el que se tiene que estar a la expectativa de las actualizaciones más recientes para poder estar en un alto nivel de competitividad respecto a las demás mypes, es por esta razón que esta investigación será de mucha utilidad en la sociedad.

En nuestro país, las micro y pequeñas empresas (mypes) representan alrededor del 99% de las unidades productivas y generan más de los dos tercios del empleo total nacional (70%). No obstante, de acuerdo con el Ministerio de la Producción (Produce), solo aportan cerca del 24% del valor agregado nacional, menor a los de los países de la región (30%) y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (60%), lo cual es un signo de la escasa productividad de este segmento. Esta situación estaría asociada a la incapacidad para aprovechar las economías de escala, las dificultades para el acceso al crédito, la falta de mano de obra especializada y la informalidad de sus contratos con clientes y proveedores (El Peruano, 2022).

Por lo tanto, el Gobierno fomentará el desarrollo de las mypes mediante la implementación de medidas orientadas a aprovechar las economías de escala, mejorar las condiciones de financiamiento y la implementación de experiencias internacionales de éxito (El Peruano, 2022).

El Peruano (2023) menciona que, en el Perú, el Gobierno impulsa una estrategia de reactivación del sector turístico con medidas que buscan mejora de infraestructura y seguridad del sector, destacó el titular del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

(Mincetur), Luis Fernando Helguero. En tal sentido, es de gran interés para nosotros ofrecer herramientas que faciliten el arduo camino que, hoy en día, siguen los prestadores de estos servicios, a través de la asistencia permanente para conocer y atender preocupaciones y necesidades”, añadió el ministro (El Peruano, 2023). Por lo según Bizneo (2020) menciona que, por lo general, la capacitación laboral se produce ante un ascenso o incorporación. La empresa valora al empleado y le facilita la adaptación a través de la capacitación personal con base en sus nuevas funciones para que pueda ofrecer mejores resultados a partir de las metas planteadas dentro de la empresa.

CognosOnline (2023) afirma las pequeñas empresas están buscando mejorar la capacitación laboral ya que consideran que es una actividad dentro de la organización que centra sus esfuerzos en la preparación y formación de la fuerza laboral. En otras palabras, la capacitación laboral busca la acción que les permite a las organizaciones brindar a sus empleados conocimientos nuevos, o reforzar las habilidades previamente adquiridas.

Gamelearn (2022) menciona que, en Ayacucho el comportamiento del colaborador ha sido estudiada por muchos investigadores en las últimas décadas, lo que ha dado lugar a diferentes paradigmas sobre los factores que influyen en la felicidad y la satisfacción de los empleados. Los empleados valorados, comprometidos, orientados y capacitados aumentan su productividad, amplían sus conocimientos y adoptan una actitud más activa, contribuyendo así al proceso de desarrollo de la empresa y de sus propios compañeros. De este modo, valorar al empleado es sinónimo de eficacia y optimización en todos los frentes. Mientras según Work meter (2022) afirma que, una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023? Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características del desarrollo de conocimientos de la capacitación laboral

de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características del desarrollo de habilidades de la capacitación laboral de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características del desarrollo de actitudes de la capacitación laboral de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características del trabajo en equipo del comportamiento del conductor de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características de la comunicación del comportamiento del conductor de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características de la calidad de vida del comportamiento del conductor de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?; ¿Cómo será la propuesta de mejora de la capacitación para la mejora del comportamiento del conductor de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se formuló el siguiente objetivo general: Identificar las principales características de capacitación laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.

La presente investigación se justificó a nivel teórico porque se pudo conocer con mucha más facilidad y mejor comprensión las características de la Capacitación Laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., siempre recalando que la investigación será de gran aporte para que futuros investigadores puedan usar esta investigación para aclarar sus dudas o usar ideas para poder plasmarlas en el futuro.

Así mismo, será de gran ayuda para que la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., pueda incrementar sus ingresos turísticos y a la vez posicionarse de mejor manera en el mercado competitivo que cada vez va cambiando con el avance de la tecnología y el crecimiento de los competidores más cercanos.

De igual manera se justificó porque proporcionará información y nuevos datos de las variables de estudio capacitación laboral y comportamiento del colaborador, con la

finalidad de que se obtengan buenos resultados que ayuden tanto a la empresa y al trabajador trabajar de manera más armoniosa posible.

En cuanto al aspecto metodológico, la presente investigación fue de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño transversal no experimental. La población en estudio serán los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho. Así mismo, la técnica a utilizar para la recolección de datos será la encuesta y el instrumento será el cuestionario.

Para poder alcanzar el objetivo general, se realizó el planteo de los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las características del desarrollo de conocimientos de la capacitación laboral en la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023; (b) Identificar las características del desarrollo de habilidades de la capacitación laboral en la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023; (c) Definir las características del desarrollo de actitudes de la capacitación laboral en la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023; (d) Describir las características del trabajo en equipo del comportamiento del conductor en la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023; (e) Definir las características de la comunicación del comportamiento del conductor en la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023; (f) Identificar las características de la calidad de vida del comportamiento del conductor en la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.

## II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

##### Variable 1: Capacitación laboral

Briones (2020) en su tesis Licenciatura de la Universidad de Guayaquil. Titulado *La Capacitación por competencias como modelo de gestión del desempeño laboral en CNEL EP – Unidad de Negocio Guayaquil*. El objetivo general fue determinar si la capacitación por competencias laborales incide en el desempeño laboral del personal de CNEL EP – Unidad de Negocio de Guayaquil. La metodología desarrollada utiliza la investigación cuantitativa, exploratoria y descriptiva. Para la recolección de datos se usó la investigación de campo y con los datos obtenidos empleó la investigación correlacional para determinar si existe correlación lineal entre las variables capacitación y desempeño laboral. Se obtuvo los siguientes resultados: el 78.57% de los directivos consultados espera que con la aplicación del programa de capacitación por competencias se mejorará el desempeño laboral de la organización, el 75% de los directivos esperan que con la implementación del Modelo de Gestión de recursos humanos por competencias se mejoren sustancialmente los resultados empresariales, el 79.52% responde que la Empresa Pública Corporación Nacional de Electricidad - CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil no tiene un sistema de evaluación del desempeño por competencias, el 83.81% de las personas encuestadas responden que con la implementación del modelo de gestión de recursos humanos por competencias SI mejorarán los resultados empresariales y por último, el 81.43% responde que con la aplicación del programa de capacitación por competencias se mejorará el desempeño laboral de la organización. Se concluyó que los servidores públicos y los directivos de CNEL EP - Unidad de Negocio Guayaquil, consideran que con la implementación del modelo de gestión por competencias se mejorarán los resultados organizacionales, este criterio se obtuvo como resultado de la encuesta implementada, quienes coinciden en afirmar que con el programa de capacitación por competencias se mejorará el desempeño laboral.

Correa (2020) en su tesis Licenciatura de la Universidad de Guayaquil. Titulado *Análisis del proceso de capacitación del personal de la gerencia administrativa financiera de la*

*oficina central de CNEL EP.* Tuvo como objetivo general analizar el proceso de capacitación a través de la revisión del procedimiento, metodología utilizada para la detección de las necesidades de capacitación y el Plan Anual de Capacitación del personal de la Gerencia Administrativa Financiera de la Oficina Central de CNEL del año 2019. La metodología para este estudio se procedió a realizar una investigación cualitativa a través de encuestas que permitirán conocer la apreciación que tienen los servidores públicos respecto a la ejecución del plan de capacitación, se investigará sobre cómo se establece y ejecuta el proceso de capacitación, los insumos que se consideran para la determinación de los temas de capacitación para cada servidor público. El presente trabajo permite establecer la metodología apropiada para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación a los servidores públicos, conocer cuáles son los puntos sobre los que hay que trabajar o reforzar a través: Planes de mejoramiento y reforzamiento del conocimiento, Programas de formación en diferentes ramas, Programas de entrenamiento, Convenios de capacitación con otras instituciones públicas, considerando la situación de austeridad y crisis sanitaria por la que atraviesa el país. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 52% no recibió inducción laboral por parte de la empresa, el 50% manifiesta conocer la normativa en materia de capacitación, el 56% de los servidores indicaron que durante el 2019, si recibieron capacitaciones que aportaron en el mejoramiento de sus labores, el 54% de las capacitaciones han sido impartidas por el personal de la empresa, el 39% de los servidores califican como regular la detección de necesidades de capacitación realizada por el área de Capacitación, el 68% considera que la institución NO se preocupa por mantener actualizado en conocimientos para una mejor ejecución de sus actividades y por último, el 68% de los servidores consideran que las evaluaciones de desempeño no permiten detectar las necesidades de capacitación. Se concluye que, la mayoría de los servidores indicaron que durante el año 2019 recibieron capacitaciones que aportaron en el mejoramiento de sus labores y estas fueron impartidas por personal de la empresa, con lo cual se concluye que la empresa en sus planes contempla como primer recurso al personal interno.

## **Variable 2: Comportamiento**

Navarrete (2020) en su tesis Licenciatura de la Universidad de Guayaquil. Titulado realizó la investigación: *Clima laboral y su repercusión en el comportamiento de los docentes de la unidad educativa Amarilis Fuentes.* Tuvo como objetivo general conocer

la influencia del clima laboral en el comportamiento de los docentes de la unidad educativa Amarilis Fuentes. La metodología aplicada fue de carácter cuantitativo, de tipo no experimental de diseño descriptivo–correlacional; cuya población está conformada por 70 docentes; asimismo a la muestra investigada se le aplico el método no probabilístico por conveniencia del investigador y estuvo compuesto por 25 docentes, organizados en 11 docentes de género masculino y 14 de género femenino. Las técnicas para recabar la información de la muestra, fueron la entrevista y la encuesta, las cuales se aplicaron a través de un cuestionario para la variable clima laboral y una ficha de análisis documental para la variable repercusión en la conducta de los docentes de la unidad educativa Amarilis Fuentes. Al terminar con la recolección de la información, mediante los instrumentos, se prosiguió a efectuar el análisis cuantitativo, valiéndose de la aplicación de la hoja de cálculo Excel, los cuales generaron tablas y figuras, para la distribución de frecuencias y porcentajes, así como para la aplicación del coeficiente de Pearson para hallar la correlación de las variables en estudio. Se obtuvo los siguientes resultados: el 56% de los docentes considera que siempre es apropiado el clima laboral, el 56% de los docentes se encuentran en un nivel de buen comportamiento, el 68% de los docentes se encuentra en un nivel alto en la realización personal, el 64% de docentes están alcanzando el nivel de muy favorable y por último, el 76% de docente a alcanzado el nivel de bueno. Se concluye que, conforme a los resultados obtenidos en la presente investigación, se identificó que la relación entre el clima laboral y su repercusión en la conducta de los docentes de la unidad educativa Fiscal Amarilis Fuentes, se pudo evidenciar que el 56% de docentes está en un nivel de siempre apropiado con relación a la variable independiente clima laboral y el 44% ha alcanzado un nivel rara vez apropiado el clima laboral; mientras que el 56% está en el nivel de bueno en relación al comportamiento de los docentes y el 44% tiene un nivel de regular.

Dominguez (2021) en su tesis Licenciatura de la Universidad de Ecuador. Titulado realizó la investigación: *Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021*. Tuvo como objetivo general la determinación de la relación que existe entre el Comportamiento Organizacional y la Competencia Laboral en una empresa de servicios de internet en Ecuador, 2021. Fue de tipo no experimental utilizando el diseño de correlación de corte transversal la cual presento la recolección de información en un periodo de tiempo determinado. La población estuvo

constituida por 53 trabajadores de la empresa de servicios de internet, y la muestra estuvo conformada por la población total de la empresa. Se utilizó la técnica de la encuesta el cual estuvo conformado por dos instrumentos uno para Comportamiento Organizacional y uno para Competencia Laboral con 20 preguntas cada uno. Para el procesamiento y análisis de datos fue utilizada la estadística descriptiva, presentando los resultados mediante tablas y figuras, además fue utilizada la estadística inferencial para la respectiva prueba y comprobación de las hipótesis planteadas. Se obtuvieron los siguientes resultados: de un total de 53 trabajadores encuestados, 32 (60.4%) consideran que en la empresa se tiene un Comportamiento Organizacional de nivel medio, mientras que 21 conformando el (39.6%) consideran un nivel alto. Asimismo, 37 (69.8%) de trabajadores encuestados consideran que el conocimiento es moderado y 16 (30.2%) lo consideran eficiente, de un total de 53 trabajadores encuestados, 32 (60.4%) consideran que en la empresa se tiene un Comportamiento Organizacional de nivel medio, mientras que 21 conformando el (39.6%) consideran un nivel alto. Por otra parte, 36 (67.9%) de trabajadores encuestados consideran al nivel de Habilidad como moderado y 17 (32.1%) la consideran como eficiente. Se concluye que, que existe una relación fuerte y significativa entre las variables objeto de estudio, determinada por el Tau b de Kendall cuyo p-valor es = 0.614 frente a un p-valor = 0.000 < 0.05 aceptando la hipótesis alterna, en donde se evidencia la relación existente entre el Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

### **Antecedentes nacionales**

#### **Variable 1: Capacitación laboral**

Rupay (2019) en su tesis Licenciatura de la Universidad de Lima. Titulado *Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos – 2019*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño descriptiva-correlacional. La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores del área de caja de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar. El muestreo fue censal. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados mostraron una correlación altamente significativa entre variables con una Rho de Spearman que

asciende a 0,899, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables capacitación del personal y el desempeño de los colaboradores en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos. Asimismo, se encontraron correlaciones significativas entre las dimensiones de la variable capacitación del personal y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar. Se concluye que, se encontró una correlación al 0.790 con el coeficiente de Spearman, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con lo cual se concluye que existe relación positiva considerable entre la dimensión evaluación de los resultados de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

Vilcas (2019) en su tesis Licenciatura de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018*. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018. La metodología empleada fue un estudio cuantitativo, de tipo sustantiva, se trabajó con el diseño no experimental transversal correlacional, se contó con la participación 219 trabajadores administrativos; La muestra probabilística. Para medir las variables, se utilizó el cuestionario según las variables (Capacitación y desempeño laboral). Se obtuvieron los siguientes resultados: el 37,4% (82) señalan que existe un nivel regular de capacitación de los trabajadores administrativos, el 39,3% (86) señalan que existe una mala reacción sobre la capacitación de los trabajadores administrativos, el 38,8% (85) señalan que existe un nivel regular de aprendizaje en la capacitación de los trabajadores administrativos, el 33,8% (74) señalan que existe un nivel regular de conducta en la capacitación de los trabajadores administrativos, el 39,3% (86) señalan que existe un nivel regular de resultados en la capacitación de los trabajadores administrativos, el 43,8% (85) señalan que existe un nivel regular de desempeño laboral de los trabajadores administrativos y por último, el 40,6% (89) señalan que existe un nivel regular de demanda de tareas en el desempeño de los trabajadores administrativos. Se concluye que, Existe relación directa y significativa entre la capacitación y la productividad en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique

Guzmán y Valle en el año 2018 ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,938, siendo correlación positiva muy alta).

## **Variable 2: Comportamiento**

Meléndez (2018) en su tesis Licenciatura de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán, titulado *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco S.R. LTDA San Borja – 2018*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco. La metodología empleada fue no experimental transversal, de diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por los 20 trabajadores de la empresa de administración de eventos Toldos Conco. El muestreo fue censal. Los instrumentos utilizados fueron dos, respecto a la variable comportamiento organizacional se aplicó un cuestionario de 42 preguntas con un nivel de confiabilidad de 0,976. Por otra parte, para la variable satisfacción laboral se aplicó un cuestionario de 45 preguntas con un nivel de confiabilidad de 0,978. Ambos instrumentos fueron elaborados por el autor, sometidos a criterios de validez por jueces validadores y de confiabilidad con el estadístico alfa de Cronbach. Se obtuvieron los siguientes resultados: Los resultados mostraron un coeficiente de correlación que asciende a 0,976 con un nivel de significancia = 0,000 ( $p < 0,05$ ), por lo cual se pudo concluir que existe una correlación altamente significativa entre las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco. Asimismo, se encontraron correlaciones significativas y altamente significativas en las dimensiones control organizacional, motivación, relaciones interpersonales, procesos de comunicación y procesos de planificación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de administración de eventos Toldos Conco S.R. LTDA San Borja. Se concluye que, con un coeficiente de correlación entre las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral, Rho de Spearman = 0,976 y un  $p=0,000$  menor al nivel  $\alpha=0,05$  se concluye: Existe una correlación considerable alta entre las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R. LTDA.

Canteño (2019) en su tesis Licenciatura de la Universidad Nacional de Ucayali, titulado *Programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la carrera profesional de contabilidad de la facultad de ciencias económicas,*

*administrativas y contables de la universidad nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.* Tuvo como objetivo general analizar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral, donde las precisiones específicas responde a las dimensiones formuladas como problemas específicos. La metodología empleada fue experimental con el diseño pre experimental. Con una población de 18 docentes y como muestra fueron los mismos, entonces denominado población muestral que fueron estudiadas, donde los instrumentos aplicados fueron distribuidos de acuerdo a las dimensiones de las variables. Se obtuvieron los siguientes resultados: Se demuestra la determinación del programa para el comportamiento organizacional que permite la satisfacción del trabajo entre sí, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019. Se evidencia el logro significativo diferenciando del pre test con el post test esto se demuestra en la tabla 1 y figura 6. El porcentaje muy elevado es que desconocen que es importante el compromiso organizacional (67%), aplicando el programa en el post test se revierte las cosas (83%), demostrando la corroboración por su importancia y naturaleza de implementación con programas de formación y fortalecimiento de compromisos organizacionales. Se concluye que, se logró demostrar que el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019, cuando se aplica como programa esto nos evidencia la tabla 1 y figura 5; demostrando en el pres test; 56% el resultado elevado mientras en el post test se afirma que el 83% existe mejora y significancia; por lo tanto permite de manera positiva su influencia y la manera de optimizar el comportamiento organizacional.

### **Antecedentes regionales**

#### **Variable 1: Capacitación laboral**

Mendoza (2022) en su tesis Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulado *Propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.* Tuvo como objetivo general identificar la propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022. La

metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se identificó una población y una muestra de 25 trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L, a quienes se le aplicó un cuestionario de 17 enunciados por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados: el 52% de los trabajadores mencionaron casi nunca reciben instrucción alguna para desempeñarse en su área de trabajo, el 56% casi nunca se encuentran motivados haciendo sus labores diarias en la empresa mientras el 40% de los trabajadores casi nunca hace uso óptimo de los recursos cuando efectúan sus labores diarias por último el 36% manifestaron que casi nunca la empresa innova frecuentemente en los productos que ofrece. Se concluye con respecto a la capacitación y el desempeño laboral, se pudo apreciar que el tema mencionado no es muy bueno dentro de la empresa, ya que no existe conocimiento alguno por parte de los trabajadores sobre el reglamento interno; así mismo, los colaboradores no toman iniciativa para realizar sus labores y no muestran actitud positiva para cumplir con sus labores respectivas.

Huarcaya (2019) en su tesis Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulado *Propuesta de gestión de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos del mirador Acuchimay, distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2019*. Tuvo como objetivo general describir los factores relevantes de gestión de la capacitación laboral en las micro y pequeña empresa de rubro restaurantes turísticos del Mirador Acuchimay del Distrito de Carmen alto, año 2019, la metodología aplicada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo con propuesta, diseño no experimental de forma transversal, la población estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas, se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario, de la cual se tuvieron los siguientes resultados: El 66% no fue capacitado antes de ingresar al trabajo. El 47% no conoce acerca de la correcta manipulación de alimentos. El 50% no conoce acerca del correcto almacenamiento de productos. El 68 % no recibió capacitación alguna en los últimos 2 meses. Finalmente, las conclusiones son: la mayoría de las micro y pequeñas empresas no le dan el interés debido a la capacitación poniendo de lado su gran importancia, desconocen de temas como manipulación de alimentos, correcto almacenamiento de estos mismos, no recibieron capacitación en los últimos dos meses.

## **Variable 2: Comportamiento**

Lagos (2022) en su tesis Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulado *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta Ayacucho, 2021*. Tuvo como objetivo general conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. El cual respondió a una metodología de enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. Los instrumentos de recojo de información fueron los cuestionarios de preguntas. La población fue de 30 colaboradores y la muestra abarcó la totalidad de la población. Los resultados fueron que el 40.00% a veces invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores, el 40.00% a veces presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo, el 36.67% a veces asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas, el 36.67% en el momento de realizar un trabajo a veces influye en sus compañeros, el 36.67% a veces aporta con nuevas ideas para mejorar el trabajo, el 40.00% a veces recibe recompensas o incentivos por sus logros, el 40.00% considera que a veces las recompensas e incentivos mejoran su desempeño laboral, el 26.67% casi nunca su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por su labor y el 36.67% a veces se siente útil y valorado por las labores que realiza. Concluyendo que el desempeño laboral en el Supermarket 5A es bajo en el 3.33%, medio en el 30.00% y alto en el 66.67%, siendo regularmente adecuado.

Cisneros (2021) en su tesis Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulado *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: Caso Dir Sur S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021*. Tuvo como objetivo general describir la capacitación del personal; sus objetivos específicos describir la capacitación por aprendizaje, capacitación por inducción y capacitación de habilidades interpersonales. La metodología empleada fue no experimental, pues no se manipuló la variable para no hacer perder su naturalidad, de tipo aplicada o de campo, ya que se usan mecanismos o estrategias para poder logra un objetivo puntual, de nivel descriptivo y transversal porque únicamente se hace una descripción, valga la redundancia, lo más completa posible, no se busca causas, efectos o consecuencias, únicamente se describe o analiza la variable con para poder valorarlos

y contó con 25 colaboradores de DIR SUR de las áreas de Ventas y distribución, que servirán como población y muestra no probabilística. Se obtuvieron como resultados: el 36% representado por 9 personas indican que siempre requieren de algún tipo de inducción, el 44% representado por 11 personas indican que casi nunca la empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral, el 40% que representa a 10 personas del total indican casi siempre, que necesitan capacitación según el puesto de trabajo y por último, el 72% indican que nunca y casi nunca se le ha brindado algún manual de procedimientos para su puesto de trabajo. Se concluye que, la empresa Dir sur carece de capacitaciones por aprendizaje e instrucción, por otro lado, los resultados reflejan que, en cuanto a capacitación por habilidades interpersonales, si cuenta con un gran talento humano donde prima el trabajo en equipo y la empatía.

### **Antecedentes locales**

#### **Variable 1: Capacitación laboral**

Palomino (2020) en su tesis Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulado *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020*. Tuvo como objetivo general, identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por 6 trabajadores de la empresa Representaciones Automundo S.R.L. Se utilizó 19 preguntas para el recojo de información para la variable en estudio. De la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces se trabaja en equipo en la empresa, el 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre se trabaja en equipo y el 50% (3 trabajadores) indican que siempre se trabaja en equipo en la empresa. Respecto al objetivo general, se concluye que en la empresa Automundo S.R.L. el desarrollo de habilidades, el desarrollo de actitudes y el desarrollo de conocimientos, de acuerdo a los resultados obtenidos, se encuentran de manera positiva, pero con ciertos aspectos por mejorar. Todo esto conlleva al buen

desenvolvimiento de los trabajadores y a la consecución de los objetivos establecidos por la empresa.

De la Cruz (2020) en su tesis Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulado *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant el niño del barrio magdalena, distrito de Ayacucho, 2020*. Tuvo como objetivo general identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fueron 15 trabajadores del restaurant El Nino. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, obteniéndose que el 53.33% (8 trabajadores) afirman que casi nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa y el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que casi siempre han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa. Se concluye que, se lograron identificar las características de la capacitación, dicho que los encuestados en su mayoría conocen como pueden desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes, pero viendo que se ha obtenido los resultados, en su mayoría el personal manifiesta que el dueño, administrador y/o gerente del restaurant no da importancia estandarizando sus conocimientos ya que esta puede permitir la apertura a la mejora continua, y de esta manera lograr los objetivos que traza el restaurant.

## **Variable 2: Comportamiento**

Lozano (2020) en su tesis Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulado *Comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías y materiales de construcción: Caso Empresa Chovi Inversiones S.A.C., distrito Ayacucho, 2019*. Tuvo como objetivo general identificar los niveles del comportamiento organizacional en la Micro y pequeñas empresas rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C La metodología fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La población conformada por 8 trabajadores, aplicándose la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 12 preguntas, obteniéndose como resultado de los encuestados como el comportamiento organizacional influye de

una o de otra forma en el trabajador, en el grupo y en la organización, por ello se llegó a la conclusión que existe una debilidad en el comportamiento organizacional en la empresa Chovi Inversiones S.A.C, porque a nivel individual existe poca valoración al capital humano, a nivel grupal no está fortalecido el equipo de trabajo y por ultimo a nivel organizacional el liderazgo y la comunicación no es efectiva.

Landeo (2021) en su tesis Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulado *Comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ejecutor de obras: caso empresa florimax S.A.C., distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2020*. Tuvo como objetivo general describir el comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ejecutor de obras: caso empresa Florimax S.A.C. Distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho 2020. La metodología empleada en esta investigación fue de tipo cuantitativo, nivel de investigación descriptivo y diseño de investigación No experimental - transversal. A una población Finita, conformado por 08 trabajadores de la empresa Florimax S.A.C. Distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho 2020. Para obtener la información se aplicó como técnica de investigación una encuesta y como instrumento un cuestionario. Se llega a la conclusión que la empresa “Florimax S.A.C.” emplea correctamente el comportamiento organizacional, con respecto al trabajo en equipo se obtuvo que la gran mayoría de los trabajadores indicaron que siempre promueven el trabajo en equipo dentro de la empresa. Con respecto a la calidad de vida, el mayor porcentaje de los colaboradores sostuvieron que siempre cumplen con los valores designados por parte de la empresa. Con respecto a la comunicación se obtuvo que la mayoría de los colaboradores sostuvieron que siempre interactúan de manera respetuosa dentro de la empresa. Lamentablemente el 75% que representa a 06 trabajadores encuestados manifestaron que la empresa nunca vela por mejorar su rendimiento laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Capacitación laboral**

Coll (2021) afirma que, la capacitación laboral es una actividad llevada a cabo por la empresa. En esta, la firma se encarga de preparar y formar a sus empleados para el desempeño de una determinada actividad laboral. En otras palabras, es una técnica de

formación que consiste en el desarrollo de las habilidades de estos, sus conocimientos, así como sus competencias.

Orozco (2017) afirma que, la capacitación es una actividad educativa que coadyuva al desarrollo de las capacidades humanas; es un proceso simple cuando es utilizado como un medio para proveer conocimientos; sin embargo, se torna positivamente complejo cuando es parte de un sistema integral de formación para generar cambios en las personas.

### **Importancia:**

Buk (2022) afirma que, es de vital importancia capacitar a los colaboradores para así alcanzar los objetivos trazados de la organización de manera efectiva, al estar capacitado se convierte en una ventaja competitiva a nivel empresarial, esto quiere decir que tiene un menor costo para las empresas ya que al estar en constante formación y entrenamiento se aumenta la productividad de las diferentes áreas y facilita la acción a los cambios organizados o repentinos de la empresa, además de contribuir con la innovación y crecimiento.

### **Temas para la capacitación laboral**

Existen variedades de temas para tratar en una capacitación laboral, pero según Buk (2022) citando a McKinsey Global Institute indicó que hay grandes cuatro temas que agrupan unos subtemas en las capacitaciones para los equipos del futuro.

- **Cognitivos:** Consolidar las habilidades blandas y duras que harán a los equipos de cada área más productivos en la realización de las tareas
- **Relaciones Interpersonales:** Las interacciones hacen parte del día a día, ya sea una comunicación virtual o presencial, pero es importante que las empresas cuenten con personas que tengan la aptitud de trabajar en equipo y mantener una comunicación asertiva.
- **Herramientas digitales:** La transformación digital se tomaron el mundo empresarial, por esto es importante que los colaboradores estén a la vanguardia.
- **Autoliderazgo:** Basada en las habilidades para tomar iniciativa, gestionar y motivar así mismo para trabajar de manera productiva. Además, es muy habitual que se encuentren entrelazados los objetivos tanto personales como profesionales.

## **Dimensiones de la capacitación laboral**

### **Desarrollo de conocimientos**

Los conocimientos corresponden al saber hacer. Tiene que ver con todo aquello que necesitas saber para poder desplegar una determinada competencia (Villar, 2021).

### **Desarrollo de habilidades**

Las habilidades van de acorde con el poder hacer. Tener conocimientos de cómo hacer algo, no necesariamente significa que vayas a poder hacerlo bien, debes tener la experiencia para hacerlo y esta experiencia de haber estado haciendo algo viene a ser el factor de habilidad (Villar, 2021).

### **Desarrollo de actitudes**

Las actitudes son el querer hacer. Tú puedes saber cómo hacer algo y tener experiencia haciéndolo, pero si no deseas hacerlo, entonces tampoco se dará. Es por ello que podría decirse que una persona es competente cuando tiene el conocimiento, la habilidad y la actitud (Villar, 2021).

## **Variable 2: Comportamiento**

Martínez (2022) manifiesta que, el comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos. En tal sentido, mediante el manejo de la motivación, el administrador puede operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros de ésta se sientan más satisfechos y logren su realización en tanto se controlen las otras variables de la producción.

Universidad Nacional de la Plata (2017) en su investigación, manifiesta que, el comportamiento humano en las organizaciones está inserto en un contexto donde cada instante de la vida de las personas está atravesado por experiencias organizacionales. Esta relación se caracteriza por ser bilateral ya que las personas reciben el impacto de las organizaciones con las que se conectan y, simultáneamente, influyen en su funcionamiento y desarrollo.

El comportamiento organizacional es una especie de círculo evaluativo que busca esclarecer cómo se comportan las personas dentro de una organización, por qué actúan

así y cuáles son los impactos de sus formas de desenvolverse (Redator Rock Content, 2019)

### **Dimensiones del comportamiento**

**Trabajo en equipo:** trabajar en equipo permite tener un propósito común para todos los integrantes del mismo, hay que trabajar bajo una misma dirección lo que implica compromiso y comunicación durante el proceso. Esto permite que, si en algún momento un integrante del equipo pierde la perspectiva, rápidamente encuentre de nuevo la motivación y el entusiasmo para continuar trabajando en el proyecto (Randstad, 2022).

**Comunicación:** la comunicación es un proceso de amplia relevancia en el funcionamiento de cualquier grupo, Organización o sociedad, de ahí que, en la teoría de la organización, la comunicación juega un lugar central, ya que la estructura, tamaño y alcance de la Organización están casi totalmente determinadas por la comunicación (Barreiro, 2020).

**Calidad de vida:** El trabajo es una parte muy importante en la vida de cualquier individuo. La mayoría de personas pasan más tiempo en el trabajo que en casa, con sus familias o disfrutando de sus hobbies. Ésta es la razón por la cual la importancia de encontrar un balance entre la vida personal y profesional está aumentando vertiginosamente. Es esencial entonces entender qué es la calidad de vida en el trabajo, así como saber cómo mejorar el nivel de satisfacción. De esta forma, la calidad de vida en el trabajo puede ser definida como el nivel de satisfacción relacionado con las actividades ejecutadas en el entorno corporativo. Un entorno laboral de calidad promueve una sensación de seguridad y desarrollo personal/profesional entre los trabajadores (Gympass, 2022).

### **Marco conceptual**

**Microempresas:** Se clasifica como microempresa a aquella unidad económica que tiene menos de diez trabajadores. Se introduce un límite de dos millones de euros para el volumen de negocios y el balance general. De servicios: satisface necesidades aplicando conocimientos, como una peluquería o una mecánica (Coll, 2021).

**Desempeño laboral:** Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización.

Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización (bizneo, 2022).

**Comportamiento organizacional:** El comportamiento organizacional consiste en la dinámica de comportamiento que se produce entre los grupos y los individuos en el entorno laboral (Velásquez, 2022).

**Capacitación laboral:** La capacitación laboral es un enfoque práctico para adquirir nuevas competencias y habilidades necesarias para un trabajo en un entorno de trabajo real o casi real; así mismo, puede aumentar la productividad y la eficiencia en industrias específicas, así como beneficiar a la empresa en su conjunto al reducir costos de formación y crear empleados más efectivos (CeroAccidentes, 2022).

### **2.3. Hipótesis**

La presente investigación: *Capacitación Laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023*, no cuenta con hipótesis, debido a que solamente es una investigación descriptiva. La investigación descriptiva solamente busca describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera; frecuentemente la investigación descriptiva es usada como un antecedente a los diseños de investigación cuantitativa; es por ello que no hay hipótesis. (De Olivares y D'Aquino, 2020).

### **III. Metodología**

#### **3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación**

Fue nivel Descriptivo: son aquellas que cuentan las maneras de formación, estructuración o cambios de una cuestión con más detalles. (De Olivares & D'Aquino, 2020). La investigación: Capacitación laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023, fue de nivel descriptivo porque únicamente se describirán las principales características de las variables en estudio.

Así mismo, fue de propuesta porque, para la presente investigación se planteó una propuesta de mejora que ayude a la empresa a mejorar las falencias que pueda tener en la empresa y con ello mejorar el rendimiento empresarial de cada uno de los trabajadores que laboran en la empresa.

Fue de tipo Cuantitativo: De Olivares y D'Aquino (2020) manifiestan que, es aquella que utiliza predominantemente información de tipo cuantitativo directo. Dentro de la investigación cuantitativa se cuentan los diseños experimentales; la encuesta y estudios cuantitativos con datos secundarios que abordan análisis con utilización de datos reunidos por otros investigadores.

La investigación titulada: Capacitación laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023, fue de tipo cuantitativo porque se hará uso de las herramientas de medición y también las de evaluación.

En cuanto al diseño, la investigación abarco el diseño de campo no experimental – transversal.

La investigación fue no experimental no manipula deliberadamente las variables que busca interpretar, sino que se contenta con observar los fenómenos de su interés en su ambiente natural, para luego describirlos y analizarlos sin necesidad de emularlos en un entorno controlado. (Corbetta, 2023).

La investigación: Capacitación laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San

Francisco, Ayacucho, 2023, será no experimental porque no se manipulará ninguna variable en estudio de manera deliberada.

La investigación transversal analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población o muestra predefinido; así mismo, se conoce como un estudio de corte transversal y estudio de prevalencia. (Corbetta, 2023).

La investigación: Capacitación laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023, fue transversal porque se desarrollará en un tiempo determinado, contando con un inicio y un final.

### **3.2. Población y Muestra**

#### **Población**

La población se define como un conjunto de N unidades, también llamadas unidades estadísticas o unidades de análisis, que constituyen el objeto de un estudio, donde N es el tamaño de la población. (Corbetta, 2023).

La población para la presente investigación titulada: Capacitación laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023, estuvo conformada por 20 trabajadores de la siguiente manera:

P1: Variable Capacitación Laboral: constituida por los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco.

P2: Comportamiento: constituida por los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco.

#### **Muestra**

Corbetta (2023) afirma que, es el procedimiento por el cual, de un conjunto de unidades que forman el objeto de estudio (la población), se elige un número reducido de unidades (muestra) aplicando unos criterios tales que permitan generalizar los resultados obtenidos del estudio de la muestra a toda la población.

Para la presente investigación se trabajó con los mismos trabajadores siendo 20 de la empresa que se mencionan en la población, es por ello que no es necesario realizar la fórmula de población infinita.

M1: Variable Capacitación Laboral: constituida por los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco – Ayacucho, 2023.

M2: Comportamiento: constituida por los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco – Ayacucho, 2023.

### 3.3. Variable. Definición y Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
CAPACITACIÓN LABORAL	Coll (2021) afirma que, la capacitación laboral es una actividad llevada a cabo por la empresa. En esta, la firma se encarga de preparar y formar a sus empleados para el desempeño de una determinada actividad laboral. En otras palabras, es una técnica de formación que consiste en el desarrollo de las habilidades de estos, sus conocimientos, así como sus competencias.	Desarrollo de conocimientos	Reglamento	Likert	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Manual de procedimientos		
			Primeros auxilios		
		Desarrollo de habilidades	Trabajo en equipo		
			Liderazgo		
			Eficiencia		
		Desarrollo de actitudes	Empatía		
			Desarrollo de la personalidad		
			Actitud positiva		

Nota. Elaborado por Etnan Fredy Navarro Atao.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
COMPORTEAMIENTO	Martínez (2022) manifiesta que, el comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos. En tal sentido, mediante el manejo de la motivación, el administrador puede operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros de ésta se sientan más satisfechos y logren su realización en tanto se controlen las otras variables de la producción.	Trabajo en equipo	Habilidad	Likert	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre 1. Siempre
			Compañerismo		
			Capacidad		
		Comunicación	Interacción		
			Información		
			Comunicación fluida		
		Calidad de vida	Cultura		
			Valores		
			Expectativas		

Nota. Elaborado por Etnan Fredy Navarro Atao.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnica**

Encuesta: Según Castro y Fitipaldo (2022) manifiestan que, la encuesta como técnica de investigación se caracteriza por utilizar una serie de procedimientos estandarizados, a partir de cuya aplicación se recogen, procesan y analizan un conjunto de datos de una muestra como representativa de una población, al cual se extrapolarán los resultados que de ella se obtengan.

Para el desarrollo de la presente investigación titulada: Capacitación laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023, se utilizó la técnica de la encuesta, con una escala valorativa de tipo Likert.

#### **Instrumento**

Cuestionario: El cuestionario es un proceso estructurado de recogida de información a través de la cumplimentación de una serie predeterminada de preguntas. (Gómez, 2019).

Para la presente investigación se usó como instrumento el cuestionario, el cual consta de 18 preguntas; de los cuales, 9 son con respecto a la variable de Capacitación Laboral y los 9 restantes son con respecto a la variable de Comportamiento; estas preguntas están dirigidas a los trabajadores de la empresa.

### **3.5. Método de análisis de datos**

Corbetta (2023) afirma que, el método del análisis de datos es quizás la fase de una investigación social en la que resulta más visible la diferencia entre el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. El efecto de la instrumentación matemática y estadística utilizada en el enfoque cuantitativo, con sus tablas, gráficos, test estadísticos, etc., así como el complejo instrumental de ordenadores, bases de datos, programas de análisis estadístico, etc.

### **3.6. Aspectos Éticos**

Las presentes investigaciones fueron delimitadas por el código de ética estipulada por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y que a su vez cada investigador debe estar comprometido en su aplicación; las cuales son:

**Beneficencia:** En la presente investigación por su naturaleza no represento riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador; ya que, toda información recopilada será dada a los participantes para su correcta información. Durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra

**No maleficencia:** En todo momento se buscó maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes se informará con claridad, el propósito y el fin de la investigación, con el único fin de buscar su aprobación, evitando siempre que la pequeña empresa salga perjudicada de alguna forma.

**Autonomía:** los trabajadores de la pequeña empresa son la base fundamental para la recolección de datos; es por eso se cuidó su protección de su identidad y la completa confidencialidad de sus testimonios. Debido a eso, se usó el consentimiento informado para poder llevar a cabo la encuesta sin ningún problema; así mismos, las personas a encuestarse serán mayores de edad y su participación será voluntaria.

**Confidencialidad:** Toda la información recopilada fue almacenada de forma segura; así mismo, fue almacenada en una base de datos en computadoras accesibles únicamente para los investigadores y, por último, la información recopilada será tratada con estricta confidencialidad.

**Consentimiento informado:** En la presente investigación antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante; así mismo, se solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación; esto, únicamente con la finalidad de no incomodar o perjudicar a los participantes.

**Justicia:** se brindó un trato igualitario a todos los encuestados, se respetó la opinión de cada uno de los participantes, se mostró empatía entre todos los que fueron partícipes del cuestionario presentado; así mismo, se informó a los participantes la razón de la aplicación del documento.

#### IV. Resultados

**Tabla 1.**

*Características del desarrollo de conocimientos de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023*

Desarrollo de conocimientos	n	%
<b>Reglamento de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	25.00
Casi siempre	7	35.00
Siempre	8	40.00
Total	20	100.00
<b>Manual de procedimientos para conductores</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	10.00
A veces	3	15.00
Casi siempre	9	45.00
Siempre	6	30.00
Total	20	100.00
<b>Conocimientos de primeros auxilios ante una emergencia</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	13	65.00
A veces	2	10.00
Casi siempre	1	5.00
Siempre	4	20.00
Total	20	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco – Ayacucho, 2023.

**Tabla 2.**

*Características del desarrollo de habilidades de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023*

Desarrollo de habilidades	n	%
<b>Trabajo en equipo en la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	14	70.00
A veces	2	10.00
Casi siempre	1	5.00
Siempre	3	15.00
Total	20	100.00
<b>Rasgos de liderazgo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	17	85.00
Casi siempre	2	10.00
Siempre	1	5.00
Total	20	100.00
<b>Eficiencia cumpliendo sus funciones</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	15	75.00
Casi siempre	3	15.00
Siempre	2	10.00
Total	20	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco – Ayacucho, 2023.

**Tabla 3.**

*Características del desarrollo de actitudes de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023*

Desarrollo de actitudes	n	%
<b>Práctica de la empatía al interior de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	18	90.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	5.00
Siempre	1	5.00
Total	20	100.00
<b>Mejora de la personalidad trabajando en la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	13	65.00
Siempre	7	35.00
Total	20	100.00
<b>Actitud positiva para trabajar en la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	15.00
Siempre	17	85.00
Total	20	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco – Ayacucho, 2023.

**Tabla 4.**

*Características del trabajo en equipo de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023*

Trabajo en equipo	n	%
<b>Satisfacción trabajando en equipo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	40.00
Casi siempre	11	55.00
Siempre	1	5.00
Total	20	100.00
<b>Práctica habitual del compañerismo en la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	19	95.00
A veces	1	5.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
<b>Capacidad para trabajar en equipo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	16	80.00
Casi siempre	2	10.00
Siempre	2	10.00
Total	20	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco – Ayacucho, 2023.

**Tabla 5.**

*Características de la comunicación de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023*

Comunicación	n	%
<b>Interacción adecuada entre los integrantes de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	35.00
Casi siempre	12	60.00
Siempre	1	5.00
Total	20	100.00
<b>Información compartida entre todos los trabajadores de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	15	75.00
Casi siempre	2	10.00
Siempre	3	15.00
Total	20	100.00
<b>Comunicación fluida en la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	10	50.00
A veces	4	20.00
Casi siempre	3	15.00
Siempre	3	15.00
Total	20	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco – Ayacucho, 2023.

**Tabla 6.**

*Características de la calidad de vida de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023*

Calidad de vida	n	%
<b>Cultura empresarial idónea en la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	35.00
Casi siempre	8	40.00
Siempre	5	25.00
Total	20	100.00
<b>Valores de la empresa relacionado con la del trabajador</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	9	45.00
Casi siempre	4	20.00
Siempre	7	35.00
Total	20	100.00
<b>Cumplimiento de las expectativas como trabajador de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	15.00
Casi siempre	8	40.00
Siempre	9	45.00
Total	20	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco – Ayacucho, 2023.

**Tabla 7.**

*Propuesta de mejora de la Capacitación Laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.*

<b>Problemas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Responsable</b>
Los colaboradores manifestaron que casi nunca cuentan con los conocimientos suficientes para aplicar los primeros auxilios ante una emergencia.	Los representantes deben de realizar dinámicas con todos los colaboradores para enseñarles cómo aplicar los primeros auxilios.	Realizar dinámicas sobre los primeros auxilios.	Número de dinámicas realizadas.	S/ 200.00	Representante
Los trabajadores manifestaron que dentro de la organización casi nunca se practica el trabajo en equipo como debe de ser.	Los colaboradores de la empresa deben de trabajar conjuntamente con todos los representantes de la empresa.	Realizar dinámicas para practicar el trabajo en equipo.	Número de dinámicas realizadas.	S/ 200.00	Representante
Los trabajadores manifestaron que casi nunca se practica la empatía al interior de la organización.	La empresa debe de brindar charlas motivacionales a sus colaboradores para mejorar su desempeño laboral.	Realizar charlas que motiven para mejorar el trabajo.	Número de charlas realizadas.	S/ 150.00	Representante
Los trabajadores manifestaron que el compañerismo no es una práctica esencial por parte de la empresa.	La empresa debe de priorizar las dinámicas con todos los colaboradores de la empresa para ver sus dificultades en la chamba.	Realizar dinámicas para que el personal mejore sus labores.	Número de dinámicas realizadas.	S/ 200.00	Representante
Los colaboradores manifestaron que casi nunca existe una comunicación fluida entre los compañeros de trabajo y los representantes de la empresa.	La empresa debe de brindar capacitaciones a sus colaboradores para mejorar su desempeño laboral.	Realizar capacitaciones cada cierto tiempo a los colaboradores de la empresa.	Número de capacitaciones realizadas.	S/ 250.00	Representante

## V. Discusión

### **Tabla 1: Características del desarrollo de conocimientos de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.**

Reglamento de la empresa: El 40% de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre muestran los conocimientos del reglamento de la empresa (Tabla 1). Este resultado coincide con los resultados hallados por Correa (2020) quien en su investigación manifiesta que el 56% de los encuestados manifestaron que todos los colaboradores de la empresa cuentan con un libro físico y digital que los ayuda a conocer más a fondo sobre los reglamentos que maneja la empresa; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Vilcas (2019) quien afirma que el 41% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa desconocen los reglamentos de la empresa por la falta de interés de los de la alta gerencia. Estos hallazgos demuestran que todo colaborador en cualquier empresa debe conocer las políticas, normas y reglas que se manejan dentro de la misma; esto, con el fin de que se pueda caer en equivocaciones que sean perjudicial para la organización.

Manual de procedimientos para conductores: El 45% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre conocen el manual de procedimientos para los conductores de la empresa (Tabla 1). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Rupay (2019) quien afirma que el 53% de los colaboradores de la empresa conocen las funciones que deben desarrollar en su área de trabajo, con la finalidad de no tener ningún inconveniente; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Mendoza (2022) quien afirma que el 75% de los encuestados manifestaron que la empresa no se preocupa de orientar correctamente a los colaboradores, para que así puedan trabajar sin problemas y con el conocimiento del manual de funciones. Estos hallazgos nos demuestran que los representantes de las empresas deben de procurar darles una breve capacitación a los colaboradores, para que así ellos puedan realizar sus funciones sin ningún problema y sea de mucha utilidad para el crecimiento de la empresa.

Conocimientos de primeros auxilios ante una emergencia: El 65% de los colaboradores encuestados de la empresa manifestaron que casi nunca cuentan con los conocimientos suficientes para aplicar los primeros auxilios ante una emergencia (Tabla 1). Este resultado

contrasta con los resultados encontrados por Briones (2020) quien afirma que el 48% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa reciben capacitaciones cada quincena sobre temas de seguridad y salud en el trabajo, donde se incluye el tema de primeros auxilios para actuar de manera rápida ante una emergencia. Este hallazgo nos demuestra que todo potencial humano de la empresa debe de estar preparada para poder reaccionar correctamente ante problemas de primeros auxilios; con la finalidad de salvaguardar el bienestar de los demás y de sí mismos.

**Tabla 2: Características del desarrollo de habilidades de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.**

Trabajo en equipo en la empresa: El 70% de los trabajadores encuestados de la empresa manifestaron que dentro de la organización casi nunca se practica el trabajo en equipo como debe de ser (Tabla 2). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Huarcaya (2019) quien afirma que el 43% de los encuestados manifestaron que el trabajo en equipo dentro de la empresa no es fundamental y se ve claramente en como tienen dificultades para atender de manera correcta a los clientes y ayudarse mutuamente; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Palomino (2020) quien afirma que el 83% de los encuestados manifestaron que la empresa realiza dinámicas cada fin de semana con todos los colaboradores para mejorar el trabajo en equipo, recopilando ideas y respetando la opinión de cada uno de ellos. Estos hallazgos demuestran que el trabajo en equipo en toda empresa es fundamental, ya que, ayudará a los colaboradores a trabajar eficientemente y con confianza para poder pedir ayuda entre los colaboradores de la empresa; para que así el rendimiento sea más eficiente.

Rasgos de liderazgo: El 85% de los colaboradores encuestados manifestaron que a veces perciben que cuentan con algunos rasgos de liderazgo para con sus compañeros de trabajo (Tabla 2). Este resultado coincide con los resultados encontrados por De la Cruz (2020) quien afirma que el 73% de los encuestados manifestaron que ocasionalmente se sienten con una personalidad de poder ser el líder de sus compañeros para poder ayudarlos en las dudas que puedan tener; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Vilcas (2019) quien afirma que el 49% de los encuestados manifestaron que casi nunca se sienten líderes del grupo en el que se encuentran; esto debido a la poca confianza que se tienen ellos mismos dentro de la organización. Estos hallazgos nos demuestran que hoy en día el liderazgo se debe de reflejar en la vida cotidiana; ya que, hay momentos en las que se necesita de personas

que puedan tomar el control ante cualquier inconveniente que pueda suceder en las labores empresariales diarias.

Eficiencia cumpliendo sus funciones: El 75% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces se consideran personas eficientes a la hora de cumplir sus funciones que les fueron delegadas (Tabla 2). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Mendoza (2022) quien afirma que el 66% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa se sienten eficientes en todo momento a la hora de cumplir sus funciones y lograrlo haciendo uso óptimo de los recursos. Este hallazgo nos demuestra que todo colaborador de la empresa debe sentirse eficiente para poder cumplir sus labores sin ningún inconveniente; más por el contrario, demostrar que puede hacerlo de la mejor manera y logrando los objetivos que se ha planteado.

**Tabla 3: Características del desarrollo de actitudes de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.**

Práctica de la empatía al interior de la empresa: El 90% de los trabajadores de la empresa manifestaron que casi nunca se practica la empatía al interior de la organización (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Correa (2020) quien afirma que el 79% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa no muestran empatía para con sus demás compañeros, ya que, cuando uno de ellos requiere ayuda, los demás no le brindan ese apoyo que él necesita; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por De la Cruz (2020) quien afirma que el 68% de los encuestados manifestaron que la empresa practica la empatía realizando dinámicas y charlas motivacionales con todos los colaboradores de la empresa. Estos hallazgos, nos demuestran que la empatía es uno de los factores primordiales para que el compañerismo laboral vaya de la mejor manera dentro de la empresa y con lograr buenos resultados y clientes bien atendidos.

Mejora de la personalidad trabajando en la empresa: El 65% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre perciben que han mejorado su personalidad trabajando para la empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Huarcaya (2019) quien afirma que el 42% de los encuestados manifestaron haber visualizado una mejoraría considerable por parte de los colaboradores en la atención al cliente brindada, llegando a deducir que los colaboradores están mejorando la personalidad poco a poco trabajando para la entidad; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Palomino

(2020) quien afirma que el 69% de los encuestados manifestaron que los colaboradores aún no mejoran su personalidad a la hora de atender de manera correcta al cliente, haciendo esto que la empresa pierda clientes potenciales que puedan atraer a más clientes. Estos hallazgos demuestran que toda empresa debe contar con colaboradores capaces de mejorar su rendimiento y saber como actuar ante los clientes a la hora de brindarles una correcta atención.

Actitud positiva para trabajar en la empresa: El 85% de los clientes encuestados manifestaron que siempre tienen una actitud positiva para poder trabajar en la empresa sin ningún inconveniente (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Rupay (2019) quien afirma que el 71% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la entidad, muestran en todo momento esas ganas de trabajar con entusiasmo para el crecimiento de la empresa y la mejoría laboral de los mismos. Este hallazgo nos demuestra que hay colaboradores capaces de afrontar los trabajos que realizan con actitud positiva y buen entusiasmo; esto solo demuestra, que hay personas que ven su trabajo como una fuente de tranquilidad y de poder interactuar con los demás.

**Tabla 4: Características del trabajo en equipo de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.**

Satisfacción trabajando en equipo: El 55% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre sienten satisfacción cuando hay la posibilidad de trabajar en equipo dentro de la empresa (Tabla 4). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Canteño (2019) quien afirma que el 62% de los encuestados manifestaron que los representantes de la empresa y los colaboradores se sienten muy satisfechos a la hora de poner en práctica el trabajo en equipo, ya que, con ello logran mejores resultados a la hora de cumplir los objetivos empresariales; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Dominguez (2021) quien afirma que el 70% de los encuestados manifestaron que el trabajo en equipo dentro de la empresa no es esencial para que se puedan cumplir los objetivos de la empresa; ya que, cada trabajador conoce las funciones que debe de realizar. Estos hallazgos nos muestran que el trabajo en equipo no solo es reunir a un grupo; más por el contrario, es parte de la práctica empresarial diaria, debido a que, con ello, podrán obtener mejores resultados de sus trabajadores y el cumplimiento de las metas trazadas por la empresa.

Práctica habitual del compañerismo en la empresa: El 95% de los trabajadores encuestados manifestaron que el compañerismo no es una práctica esencial por parte de la empresa (Tabla 4). Este resultado contrasta con los resultados encontrados por Navarrete (2020) quien afirma que el 75% de los encuestados manifestaron que el compañerismo y el trabajo en conjunto es uno de los pilares más fundamentales que tiene la empresa para poder trabajar de manera correcta y eficiente. Este hallazgo solo demuestra que el compañerismo es una práctica esencial por los trabajadores de toda empresa; ya que, con ello podrán brindarse apoyo a la hora de que algún compañero se encuentre en un inconveniente laboral o personal.

Capacidad para trabajar en equipo: El 80% de los colaboradores encuestados manifestaron que a veces se sienten capaces de trabajar en equipo; solo hace falta que el representante de la empresa muestre esa iniciativa y les brinde la confianza que necesitan los trabajadores (Tabla 4). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Lozano (2020) quien afirma que el 59% de los encuestados manifestaron que todo trabajador que sea capaz de trabajar en equipo, será un colaborador eficaz para el correcto funcionamiento de las labores de la empresa. Este hallazgo demuestra que el trabajo en equipo debe de fomentarse muy seguido en toda empresa; ya que, es esencial para el complemento de las labores diarias de todos los colaboradores de toda empresa.

**Tabla 5: Características de la comunicación de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.**

Interacción adecuada entre los integrantes de la empresa: El 60% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre existe cierta interacción adecuada entre todos los colaboradores de la empresa (Tabla 5). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Landeo (2021) quien afirma que el 74% de los encuestados manifestaron que dentro de la empresa se ha podido apreciar que existe una correcta comunicación e interacción entre los compañeros de trabajo a la hora de brindar el servicio de atención al cliente; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Dominguez (2021) quien afirma que el 59% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa no siempre cuentan con una correcta comunicación entre compañeros de trabajo, haciendo esto que las labores se vuelvan un poco difíciles. Estos hallazgos nos muestran que la comunicación e interacción entre compañeros debe de ser fundamental en toda empresa para el crecimiento personal de los mismos y el logro de objetivos de la empresa.

Información compartida entre todos los colaboradores de la empresa: El 75% de los colaboradores encuestados manifestaron que a veces comparten información que tal vez algún compañero de trabajo desconoce por la importancia que pueda ser tal información (Tabla 5). Este resultado contrasta con los resultados encontrados por Navarrete (2020) quien afirma que el 61% de los encuestados manifestaron que toda información que es brindada por parte de la empresa, es compartida y debatida entre todos los compañeros de la empresa, mostrando así el compañerismo que debe de existir en la entidad. Este hallazgo demuestra que toda información relevante que sea de interés para la empresa, debe de ser compartida con todo el personal de trabajo de la empresa; con la finalidad de recolectar ideas y de saber como afrontar esa información que sea favorable o desfavorable para la empresa.

Comunicación fluida en la empresa: El 50% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca existe una comunicación fluida entre los compañeros de trabajo y los representantes de la empresa (Tabla 5). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Meléndez (2018) quien afirma que el 67% de los encuestados manifestaron que dentro de la empresa, tanto el representante como los colaboradores no tienen una comunicación fluida que les permita expresar los inconvenientes que tienen o los que hay en la empresa; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Dominguez (2021) quien afirma que el 70% de los encuestados manifestaron que la comunicación interna en la empresa se lleva de la mejor manera entre los colaboradores y el dueño de la misma. Estos hallazgos nos muestran que como en toda empresa hay falencias que se deben de subsanar lo más antes posible; como, por ejemplo, la comunicación entre los trabajadores de la empresa; para que así, puedan mejorar su desempeño laboral.

**Tabla 6: Características de la calidad de vida de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.**

Cultura empresarial idónea en la empresa: El 40% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre dentro de la empresa existe una cultura idónea para poder realizar el trabajo, solamente falta nutrirlo y practicarlo más (Tabla 6). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Lagos (2022) quien afirma que el 45% de los encuestados manifestaron que la empresa cuenta con una política de trabajo bien establecido y una cultura organizacional necesaria para que los trabajadores se sientan más cómodos con sus labores diarias. Este hallazgo demuestra que en toda empresa debe de existir una política

de trabajo bien establecido y una cultura laboral que sea lo mejor, tanto para el representante como para los trabajadores de la empresa.

Valores de la empresa relacionado con la del trabajador: El 45% de los colaboradores encuestados manifestaron que a veces los valores que tiene la empresa van de acuerdo con los valores de cada trabajador (Tabla 6). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Cisneros (2021) quien en su investigación manifiesta que el 53% de los colaboradores de la empresa a veces hacen notar esos valores de la empresa con la de ellos mismos; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Meléndez (2018) quien afirma que el 39% de los encuestados manifestaron que la empresa no cuenta con valores empresariales y solo hacen uso de los valores que los caracteriza como persona. Estos hallazgos nos muestran que toda empresa debe de contar con valores empresariales para que así los trabajadores sepan trabajar de acuerdo a esos valores para brindar una correcta atención a los clientes.

Cumplimiento de las expectativas como trabajador de la empresa: El 40% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre perciben que trabajar en la empresa hace que cumplan sus expectativas como persona (Tabla 6). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Landeo (2021) quien en su investigación hace énfasis en que el 68% de los encuestados manifestaron que todo trabajador que realice correctamente sus labores en la empresa logrará visualizar que sus altas expectativas son superadas; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Dominguez (2021) quien afirma que el 48% de los encuestados manifestaron que los trabajadores no se sienten cómodos en sus labores, solamente lo realizan porque no quieren perder el empleo. Estos hallazgos demuestran que las empresas deben de considerar siempre a sus colaboradores y siempre realizar seguimientos para ver si los trabajadores cumplen sus labores con normalidad o tienen dificultades a la hora de realizarlo.

## VI. Conclusiones

En su totalidad de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre muestran los conocimientos del reglamento de la empresa. También manifestaron que casi siempre conocen el manual de procedimientos para los conductores de la empresa. En su totalidad manifestaron que casi nunca cuentan con los conocimientos suficientes para aplicar los primeros auxilios ante una emergencia.

La mayoría de los trabajadores encuestados de la empresa manifestaron que dentro de la organización casi nunca se practica el trabajo en equipo como debe de ser. También manifestaron que a veces perciben que cuentan con algunos rasgos de liderazgo para con sus compañeros de trabajo y, por último, manifestaron que a veces se consideran personas eficientes a la hora de cumplir sus funciones que les fueron delegadas.

En su totalidad de los trabajadores manifestaron que casi nunca se practica la empatía al interior de la organización. La mayoría manifestaron que casi siempre perciben que han mejorado su personalidad trabajando para la empresa. La mayoría de los manifestaron que siempre tienen una actitud positiva para poder trabajar en la empresa.

La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre sienten satisfacción cuando hay la posibilidad de trabajar en equipo dentro de la empresa. Casi en su totalidad manifestaron que el compañerismo no es una práctica esencial por parte de la empresa. En su totalidad manifestaron que a veces se sienten capaces de trabajar en equipo; solo hace falta que el representante de la empresa muestre esa iniciativa y les brinde la confianza que necesitan los trabajadores.

La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre existe cierta interacción adecuada entre todos los colaboradores de la empresa. También manifestaron que a veces comparten información que talvez algún compañero de trabajo desconoce por la importancia que pueda ser tal información. Por último, la mayoría manifestaron que casi nunca existe una comunicación fluida entre los compañeros de trabajo y los representantes de la empresa.

La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre dentro de la empresa existe una cultura idónea para poder realizar el trabajo, solamente falta nutrirlo y practicarlo más. También manifestaron que a veces los valores que tiene la empresa van de

acuerdo con los valores de cada trabajador. Y, por último, manifestaron que casi siempre perciben que trabajar en la empresa hace que cumplan sus expectativas como persona.

En cuanto al plan de mejora se pudo concluir que las capacitaciones a los colaboradores dentro de la empresa deben de ser realizados con mayor frecuencia sobre temas como, procesos administrativos y la fijación de precios; así mismo, informar sobre las ventajas de las variables en estudio y como estos temas serán de gran ayuda para la empresa.

## **VII. Recomendaciones**

Establecer estrategias de comunicación efectivas que incluyan la escucha activa de los demás aumentará la confianza entre gerentes y empleados, lo que les permitirá trabajar juntos para abordar los problemas urgentes que surgen en la empresa.

Realizar actos de reconocimiento a través de elogios, premios, promociones, compensación económica y flexibilidad horaria ya que recibir estos incentivos hará que los empleados se sientan más motivados y comprometidos con la empresa, lo que redundará en una mayor productividad.

La creación de incentivos tanto financieros como emocionales se puede lograr ofreciendo comisiones o bonificaciones, así como fomentando la participación, valorando el trabajo duro y creando un ambiente de trabajo positivo, todo lo cual ayudará a que las personas se desempeñen mejor en sus actividades diarias.

Fomentar el trabajo en equipo mejorará la comunicación, la creatividad, la responsabilidad, la confianza y el compromiso. También permitirá a los equipos superar muchos obstáculos, todo en beneficio del negocio.

Llevar a cabo la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

*Plan de mejora de la Capacitación Laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., Distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.*

**1. Datos generales**

**Nombre o razón social:** Empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C.

**Dirección:** Distrito de San Francisco - Ayacucho

**Nombre del representante (GERENTE):** Teófilo Huamán Huayantupa; Dueño de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C.

**2. Misión**

Proporcionar los servicios de transporte y logística en el ámbito de Ayacucho de una manera profesional, cubriendo las necesidades de los clientes y proporcionando un trato personalizado para que cumplan sus objetivos.

**3. Visión**

Ser la empresa de referencia del sector del transporte y la logística gracias al compromiso, implicación y los servicios flexibles y ajustados a las necesidades de los clientes para poder transportar cualquier tipo de mercancía creando un vínculo a largo plazo con estos clientes.

**4. Objetivos Empresariales**

La empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C. sus principales objetivos son los siguientes:

Mejorar la calidad de servicio a través de estrategias del desempeño laboral.

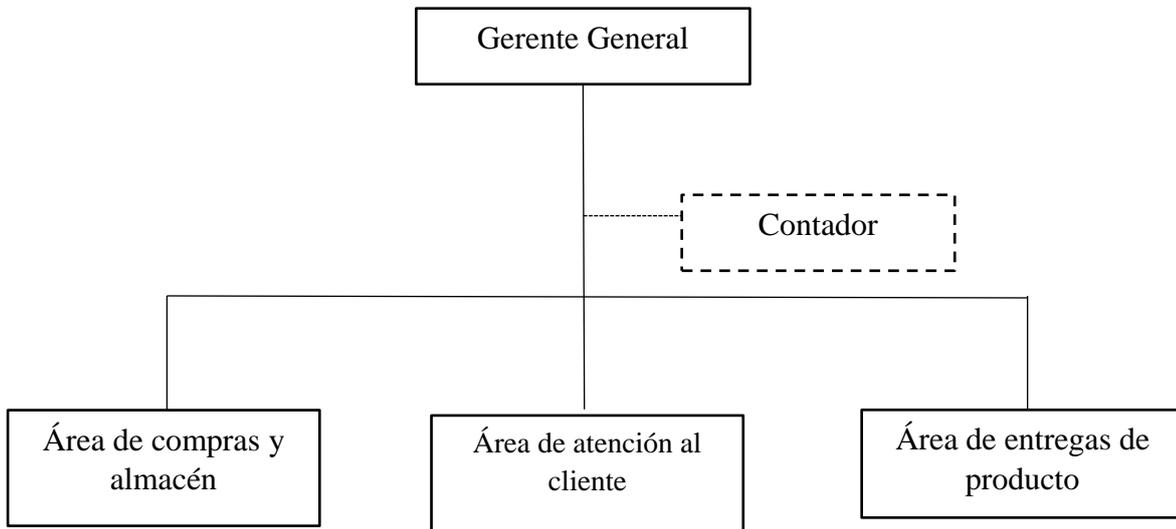
Mejorar el nivel de la capacitación Laboral.

Mejorar la productividad de la empresa incrementando sus concurrencia e ingresos

**5. Servicios**

La empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C ofrece servicios de transporte de pasajeros a empresas privadas y estatales, contando también con el servicio de envío de encomiendas y carga.

## 6. Organigrama



### 6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cooperar con estudios colegiados en administración de empresas.</li> <li>➤ Contar con al menos dos años de experiencia en el rubro.</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los personales deben ser capacitados.</li> <li>- Controlar todas las actividades.</li> <li>- Verificar los procesos administrativos.</li> </ul>

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nivel superior de educación, especialización designada en contabilidad.</li> <li>➤ Conocimientos precios en contabilidad.</li> </ul>

<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar a conocer periódicamente los impuestos de la Sunat.</li> <li>- Llevar las cuentas por pagar de la empresa.</li> </ul>
------------------	--

<b>Cargo</b>	<b>Área de compras y almacén</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de instrucción nivel Superior o técnico especialidad de marketing.</li> <li>➤ Experiencia en el área de marketing moderno.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	Su función es gestionar las compras para la producción del día, realizar la rotación de los alimentos perecibles y no perecibles y por último realizar el llenado de kardex de los PEPS

<b>Cargo</b>	<b>Área de atención al cliente</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Persona que tenga capacidad de comunicación, empatía y paciencia.</li> <li>➤ Debe ser capaz de escuchar y entender al cliente, para proponer soluciones que sean beneficiosas tanto para la empresa como para el cliente.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	Su función es informar sobre los productos, recibir solicitudes, preguntas, quejas y sugerencias de los consumidores; brindar asistencia técnica especializada y orientar en el uso de productos

<b>Cargo</b>	<b>Área de entregas de producto</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Secundaria terminada</li> <li>➤ Experiencia laboral en el rubro</li> </ul>

<b>Funciones</b>	Su función es entregar los productos elegidos por el cliente y mantener el área limpia.
------------------	---

## 6.2. Diagnóstico empresarial

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>FACTORES INTERNOS</b>  <b>FACTORES EXTERNOS</b>	F1. Cuenta con precios bajos. F2. Brinda buena atención al cliente. F3. Servicio a domicilio. F4. Experiencia en el sector.	D1. Falta de tecnología D2. Local alquilado. D3. No tiene control de inventario. D4. Brinda crédito a sus clientes.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
O1. El lugar se encuentra en un lugar estratégico. O2. Ofrece variedad de productos. O3. Crecimiento del mercado. O4. Puede obtener el financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer nuevos productos con la misma calidad para satisfacer al máximo la necesidad del cliente.</li> <li>- Diversificar el negocio a través de sucursales, para llegar a más clientes.</li> <li>- Aprovechar el financiamiento para comprar más mercaderías y así tener en stock los productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invertir en tecnología, a través de computadoras y sistemas para brindar una rápida atención a los clientes.</li> <li>- Diversificar los productos que se venden, ampliando la cartera de clientes.</li> <li>- Evitar dar crédito a los clientes, ya que esto afectaría la productividad empresarial.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
A1. Negocios cercanos que brindan el mismo servicio. A2. Aumento de precios en los productos. A3. Falta de uso de los medios digitales. A4. Desmotivación al personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competir contra los otros negocios a base de calidad y buenos precios.</li> <li>- Crear página web para promocionar sus productos.</li> <li>- Motivar al personal, brindando remuneraciones, premios, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener nuevas tecnologías adecuadas para competir con otros negocios.</li> <li>- Asesorarse sobre el uso correcto del inventario.</li> <li>- Mantener a los clientes con ofertas en los productos indispensables</li> </ul>

## 7. Indicadores de gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de Transportes Turismo Catarata S.A.C.,</b>
Los colaboradores manifestaron que casi nunca cuentan con los conocimientos suficientes para aplicar los primeros auxilios ante una emergencia.	Falta de conocimiento y poco interés por parte del representante hacia a los colaboradores tema de primeros auxilios.
Los trabajadores manifestaron que dentro de la organización casi nunca se practica el trabajo en equipo como debe de ser.	El responsable cree que, debido a la falta de coordinación efectiva entre los trabajadores, trabajar en equipo no es el mejor enfoque.
Los trabajadores manifestaron que casi nunca se practica la empatía al interior de la organización.	El responsable de la empresa siempre debe practicar la empatía ya que de esta manera ayudara a generar un clima favorable.
Los trabajadores manifestaron que el compañerismo no es una práctica esencial por parte de la empresa.	El responsable la empresa no está capacitando de manera perfecta lo que lleva a que los compañeros de trabajo no exista compañerismo.
Los colaboradores manifestaron que casi nunca existe una comunicación fluida entre los compañeros de trabajo y los representantes de la empresa.	Falta de dialogo entre empleador y colaborador ya que han deficiencias en la comunicación directa con los clientes o dentro de su puesto de trabajo.

## 8. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Los colaboradores manifestaron que casi nunca cuentan con los	Falta de conocimiento y poco interés por parte del representante hacia a los	El responsable de la empresa no toma interés o tienen desconocimiento

conocimientos suficientes para aplicar los primeros auxilios ante una emergencia.	colaboradores tema de primeros auxilios.	sobre el tema de primeros auxilios y no buscan capacitarse.
Los trabajadores manifestaron que dentro de la organización casi nunca se practica el trabajo en equipo como debe de ser.	El responsable cree que, debido a la falta de coordinación efectiva entre los trabajadores, trabajar en equipo no es el mejor enfoque.	El responsable cree que, debido a la falta de coordinación efectiva entre los trabajadores, trabajar en equipo no es el mejor enfoque.
Los trabajadores manifestaron que casi nunca se practica la empatía al interior de la organización.	El responsable de la empresa siempre debe practicar la empatía ya que de esta manera ayudara a generar un clima favorable.	El responsable de la empresa no aplican empatía entre colaboradores, clientes y con el empleador.
Los trabajadores manifestaron que el compañerismo no es una práctica esencial por parte de la empresa.	El responsable la empresa no está capacitando de manera perfecta lo que lleva a que los compañeros de trabajo no exista compañerismo.	Muy rara vez el propietario de la empresa informa a sus empleados la importancia del compañerismo dentro de la empresa.
Los colaboradores manifestaron que casi nunca existe una comunicación fluida entre los compañeros de trabajo y los representantes de la empresa.	Falta de dialogo entre empleador y colaborador ya que han deficiencias en la comunicación directa con los clientes o dentro de su puesto de trabajo.	El propietario de la empresa no está comunicándose con sus colaboradores lo que esto afecta que no exista compañerismo dentro de la organización.

## 9. Establecer soluciones

### 9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Los colaboradores manifestaron que casi nunca cuentan con los conocimientos suficientes para aplicar los primeros auxilios ante una emergencia.	Falta de conocimiento y poco interés por parte del representante hacia a los colaboradores tema de primeros auxilios.	Los representantes deben de realizar dinámicas con todos los colaboradores para enseñarles cómo aplicar los primeros auxilios.
Los trabajadores manifestaron que dentro de la organización casi nunca se practica el trabajo en equipo como debe de ser.	El responsable cree que, debido a la falta de coordinación efectiva entre los trabajadores, trabajar en equipo no es el mejor enfoque.	Los colaboradores de la empresa deben de trabajar conjuntamente con todos los representantes de la empresa.
Los trabajadores manifestaron que casi nunca se practica la empatía al interior de la organización.	El responsable de la empresa siempre debe practicar la empatía ya que de esta manera ayudara a generar un clima favorable.	La empresa debe de brindar charlas motivacionales a sus colaboradores para mejorar su desempeño laboral.
Los trabajadores manifestaron que el compañerismo no es una práctica esencial por parte de la empresa.	El responsable la empresa no está capacitando de manera perfecta lo que lleva a que los compañeros de trabajo no exista compañerismo.	La empresa debe de priorizar las dinámicas con todos los colaboradores de la empresa para ver sus dificultades en la chamba.
Los colaboradores manifestaron que casi nunca existe una comunicación fluida	Falta de dialogo entre empleador y colaborador	La empresa debe de brindar capacitaciones a sus

entre los compañeros de trabajo y los representantes de la empresa.	ya que han deficiencias en la comunicación directa con los clientes o dentro de su puesto de trabajo.	colaboradores para mejorar su desempeño laboral.
---	---	--

## 9.2. Estrategias que desean implementar

Nº	Acciones de mejora a cabo de llevar	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Los representantes deben de realizar dinámicas con todos los colaboradores para enseñarles cómo aplicar los primeros auxilios.	Falta de compromiso por parte del gerente de igual manera de los colaboradores	6 meses	Excelente servicio buscando la satisfacción de los clientes.	Informarse sobre el tema de primeros auxilios conociendo sus ventajas que tiene en las pymes.
2	Los colaboradores de la empresa deben de trabajar conjuntamente con todos los representantes de la empresa.	Falta de capacidad por parte del representante para llevar a cabo el trabajo en equipo.	8 meses	Aplicar correctamente el trabajo en equipo posibilitará el compañerismo de los trabajadores.	Siempre tenga en cuenta la importancia del trabajo en equipo y cómo puede ayudar a los compañeros de trabajo a llevar a cabo sus funciones de manera eficaz.
3	La empresa debe de brindar charlas motivacionales a sus colaboradores para mejorar su desempeño laboral.	Debido a la falta de confianza del gerente en sus empleados.	8 meses	Tratar con los posibles problemas de los clientes tan pronto como surjan	Identificar o evaluar la capacidad de decisión de un colaborador dentro de la organización.
4	La empresa debe de priorizar las dinámicas con todos los colaboradores de la	Falta de compromiso por parte de los representantes	5 meses	Resolviendo cualquier problema que pueda surgir	Para que las empresas mejoren en cualquier área

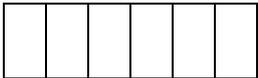
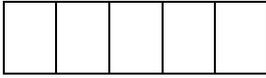
	empresa para ver sus dificultades en la chamba.	con los colaboradores para que no puedan informar a sus clientes sobre los bienes y servicios que brindan.		con los clientes a partir de la atención que brindo.	potencial de debilidad, es importante tener en cuenta todas las opiniones de los clientes.
5	La empresa debe de brindar capacitaciones a sus colaboradores para mejorar su desempeño laboral.	Falta de compromiso por parte del gerente de igual manera de los colaboradores	5 meses	Mejorar y desarrollar de manera eficiente sobre el desempeño laboral de la empresa.	Contratar a un personal de administración moderna en especial que hable en que fluye el desempeño laboral.

### 9.3. Recursos de implementación de estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Realizar dinámicas sobre los primeros auxilios.	El representante de la empresa y el área de recursos humanos.	S/ 200.00	Laptop web hojas lapicero.	6 meses
2	Realizar dinámicas para practicar el trabajo en equipo.	El gerente y administrador.	S/ 200.00	Laptop web hojas bond lapiceros. Internet.	2 meses
3	Realizar charlas que motiven para mejorar el trabajo.	Gerencia.	S/ 150.00	Laptop web hoja, multimedia y tiempo	8 meses

<b>4</b>	Realizar dinámicas para que el personal mejore sus labores.	Especialista o el administrador	S/ 200.00	Materiales, equipo y tiempo.	6 meses
<b>5</b>	Realizar capacitaciones cada cierto tiempo a los colaboradores de la empresa.	Especialista o el administrador	S/ 250.00	Materiales, equipo y tiempo.	6 meses

### 10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero- Diciembre
<b>1</b>	Excelente servicio buscando la satisfacción de los clientes.	<b>01-01-2023</b>	<b>30-06-2023</b>	
<b>2</b>	Aplicar correctamente el trabajo en equipo posibilitará el compañerismo de los trabajadores.	<b>01-01-2022</b>	<b>01-08-2022</b>	
<b>3</b>	Tratar con los posibles problemas de los clientes tan pronto como surjan	<b>01-01-2022</b>	<b>30-08-2022</b>	
<b>4</b>	Resolviendo cualquier problema que pueda surgir con los clientes a partir de la atención que brindo.	<b>01-01-2022</b>	<b>30-05-2022</b>	
<b>5</b>	Mejorar y desarrollar de manera eficiente sobre el desempeño laboral de la empresa.	<b>01-01-2022</b>	<b>30-05-2022</b>	

## Referencias Bibliográficas

- Barreiro Pousa, L. (2020). La comunicación en la administración empresarial. *Gestiopolis*.
- Bizneo. (2020). *Gestión del talento*. Obtenido de Cómo crear un buen plan de capacitación laboral: <https://www.bizneo.com/blog/capacitacion-laboral/#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20laboral%20es%20un,con%20las%20herramientas%20para%20asumirlas>.
- bizneo. (23 de Diciembre de 2022). *bizneo*. Obtenido de Qué es el desempeño laboral: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Briones Torres, M. J. (2020). *La capacitación por competencias como modelo de gestión del desempeño laboral en CNEL EP - Unidad de Negocio Guayaquil*. Trabajo de titulación para la obtención del grado de magister en administración de empresas, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51492/1/TRABAJO%20LA%20CAPACITACION%20POR%20COMPETENCIAS%20COMO%20MODELO%20DE%20GESTION%20-%20MARIA%20BRIONES%20-%20REVISADA.pdf>
- Buk. (2022). ¿Qué es la capacitación laboral? *buk*, 10-11.
- CAF. (06 de Agosto de 2021). *BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA*. Obtenido de BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/08/los-desafios-para-reactivar-el-turismo-en-america-latina/>
- Canalís, J. (24 de Noviembre de 2022). Europa, la región del mundo donde más se recupera el turismo. *Hosteltur*, págs. 2-3.
- Canteño Gavino, R. C. (2019). *Programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral de los docentes de la carrera profesional de contabilidad de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la universidad nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019*. Tesis para optar el grado académico de doctor en administración, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa. Obtenido de [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4331/UNU\\_DOCTORADO\\_2019\\_TD\\_ROLANDO-CANTENO-GAVINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4331/UNU_DOCTORADO_2019_TD_ROLANDO-CANTENO-GAVINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Castro, J., & Fitipaldo, J. (24 de Octubre de 2022). *UDE*. Obtenido de Universidad de la Empresa: <https://ude.edu.uy/la-encuesta-como-tecnica-de-investigacion-validez-y-confiabilidad/>
- CEPAL. (2022). *NACIONES UNIDAS*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acerca-microempresas-pymes>
- CeroAccidentes. (28 de Agosto de 2022). *Qué es la capacitación laboral*. Obtenido de <https://www.ceroaccidentes.pe/que-es-la-capacitacion-laboral/>
- Cisneros Porras, L. F. (2021). *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: Caso Dir Sur S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021*. Tesis para optar el título profesional de licenciad en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24556/BEBIDAS\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_CISNEROS\\_PORRAS\\_LIV\\_FAHARADDY\\_ISIDORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24556/BEBIDAS_CALIDAD_DE_SERVICIO_CISNEROS_PORRAS_LIV_FAHARADDY_ISIDORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CognosOnline. (10 de Febrero de 2023). *¿Qué es la capacitación laboral?* Obtenido de <https://cognosonline.com/pe/blog-pe/que-es-la-capacitacion-laboral/>
- Coll Morales, F. (2021). Capacitación Laboral. *Economipedia*, 7-8.
- Corbetta, P. (2023). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGrawHill.
- Correa Camacho, C. C. (2020). *Análisis del proceso de capacitación del personal de la gerencia administrativa financiera de la oficina central de CNE EP*. Trabajo de titulación especial para la obtención del grado de magister en administración de empresas con mención en recursos humanos, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51504/1/UTE%20-%20FORMATO%20TRABAJO%20DE%20TITULACI%3%93N%20ESPECIAL-DP%20CCORREA%20rv%20JChabusa%2018oct20.pdf>
- De la Cruz Quispe, H. (2020). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant el nino del barrio magdalena, distrito de Ayacucho, 2020*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de

file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan\_Trabajo\_de\_Tesis\_2023/Proyecto\_Informe\_Etnan%20Navarro/ACTITUDES\_CAPACITACION\_LABORAL\_CONOCIMIENTO\_HABILIDADES\_DE\_LA\_CRUZ\_QUISPE\_HECTOR.pdf

De Olivares, V., & D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y Metodologías de la Investigación*. Buenos Aires: Editorial Maipue.

Dominguez Cedeño, A. F. (2021). *Comportamiento organizacional y competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en administración de negocios - MBA, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71032/Dominguez\\_CAF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71032/Dominguez_CAF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

El Peruano. (13 de Agosto de 2020). Turismo Emprende apoya a las mypes. *El Peruano*, págs. 3-4.

El Peruano. (09 de Octubre de 2022). Mypes Camino a la Reactivación. *El Peruano*, págs. 4-5.

El Peruano. (11 de Marzo de 2023). Impulsan reactivación del Turismo. *El Peruano*, págs. <https://www.elperuano.pe/noticia/207452-impulsan-reactivacion-del-turismo>.

Gamelearn. (10 de Febrero de 2022). *Gamelearn Team*. Obtenido de 7 consejos para influir positivamente en el comportamiento de tus empleados como responsable de RR.HH.: <https://www.game-learn.com/es/recursos/blog/7-consejos-para-influir-positivamente-en-el-comportamiento-de-tus-empleados-como-responsable-de-rr-hh/>

Gómez, V. (17 de Julio de 2019). *El futuro está en tus manos*. Obtenido de El futuro está en tus manos: <https://valentingom.wordpress.com/2019/07/17/el-cuestionario-como-instrumento-de-evaluacion/>

Gympass. (2022). *¿Qué es calidad de vida en el trabajo y cómo lograrla?* Obtenido de ¿Qué es calidad de vida en el trabajo y cómo lograrla?: <https://blog.gympass.com/es-mx/calidad-de-vida-en-el-trabajo/>

- Hackett, P. (02 de Diciembre de 2022). *Euronews*. Obtenido de Las Pymes innovadoras se han vuelto cruciales en Europa en medio de la crisis energética: <https://es.euronews.com/next/2022/12/02/las-pymes-innovadoras-se-han-vuelto-cruciales-en-europa-en-medio-de-la-crisis-energetica>
- Huarcaya Pujaiico, I. J. (2019). *Propuesta de gestión de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos del mirador Acuchimay, distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2019*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13123/restricted-resource?bitstreamId=fb964e09-83e4-4f8a-b81b-0f9f9c2c8667>
- Lagos Zamora, L. (2022). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso supermarket 5A distrito de Huanta Ayacucho, 2021*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26797/DESEMPENO\\_LABORAL\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENA\\_EMPRESA\\_LAGOS\\_ZAMORA\\_LORENA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26797/DESEMPENO_LABORAL_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_LAGOS_ZAMORA_LORENA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Landeo Almeida, I. M. (2021). *Comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ejecutor de obras: caso empresa florimax S.A.C., distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2020*. Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28715/COMPOR TAMIENTO\\_ORGANIZACIONAL\\_RENDIMIENTO\\_Y\\_COMUNICACION\\_LANDEO\\_ALMEIDA\\_IRWIN\\_MAQUIEL%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28715/COMPOR TAMIENTO_ORGANIZACIONAL_RENDIMIENTO_Y_COMUNICACION_LANDEO_ALMEIDA_IRWIN_MAQUIEL%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Lozano Chuchon, E. M. (2020). *Comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías y materiales de construcción: Caso Empresa Chovi Inversiones S.A.C., distrito Ayacucho, 2019*. Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27290/COMPOR\\_TAMIENTO\\_ORGANIZACIONAL\\_FERRETERIAS\\_LOZANO\\_CHUCHON\\_EL\\_IA\\_MAYTE.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27290/COMPOR_TAMIENTO_ORGANIZACIONAL_FERRETERIAS_LOZANO_CHUCHON_EL_IA_MAYTE.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Martínez Chirinos, C. (2022). Teoría del comportamiento humano en la administración. *Gestiopolis*, 18-19.

Meléndez Villanueva, Á. G. (2018). *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos toldos conco S.R.LTDA San Borja - 2018*. Tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas, Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1356/Melendez%20Villanueva%2C%20Angel%20Gabriel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza Alvites, L. R. (2022). *Propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo edifiqemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29936/ACTITUDES\\_CAPACITACION\\_MENDOZA\\_ALVITES\\_LISBET\\_ROCIO.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29936/ACTITUDES_CAPACITACION_MENDOZA_ALVITES_LISBET_ROCIO.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Navarrete Mayeza, J. R. (2020). *Clima laboral y su repercusión en el comportamiento de los docentes de la unidad educativa Amarilis Fuentes*. Trabajo de titulación para la obtención del grado de magister en administración de empresas con mención en recursos humanos, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51468/1/Tesis%20final%20de%20NAVARRETE%20MAYEZA%20JACINTO%20ROLANDO%20MBA-RRHH.pdf>

OCDE/CAF. (2019). *Índice de políticas PYME: América Latina y el Caribe 2019. Políticas para PYMES competitivas en la Alianza del Pacífico y países participantes de América del Sur*. Obtenido de <https://www.oecd.org/latin-america/Indice-Políticas-PYME-LAC-Mensajes-Principales.pdf>

Orozco Francia, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México: Editorial Digital UNID.

- Palomino Quispe, G. (2020). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19406/CAPACITACION\\_LABORAL\\_CONOCIMIENTOS\\_DESARROLLO\\_ACTITUDES\\_HABILIDADES\\_PALOMINO\\_QUISPE\\_GIULIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19406/CAPACITACION_LABORAL_CONOCIMIENTOS_DESARROLLO_ACTITUDES_HABILIDADES_PALOMINO_QUISPE_GIULIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Randstad. (29 de Marzo de 2022). *Trabajo en equipo: características y formas de aplicarlo*. Obtenido de <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>
- Redator Rock Content. (2019). Conoce el concepto de comportamiento organizacional y su importancia en la dinámica de las empresas. *Rockcontent*, 12-13.
- Rupay Castro, M. C. (2019). *Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos - 2019*. Tesis para obtener el título de licenciada en administración de empresas, Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan\\_Trabajo\\_de\\_Tesis\\_2023/Proyecto\\_Informe\\_Etnan%20Navarro/Rupay%20Castro,%20Magda%20Carla.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan_Trabajo_de_Tesis_2023/Proyecto_Informe_Etnan%20Navarro/Rupay%20Castro,%20Magda%20Carla.pdf)
- Universidad Nacional de la Plata. (2017). *Comportamiento Humano en las organizaciones*. Colombia: Facultad de Ciencias Económicas.
- Velásquez, A. (2022). *QuestionPro*. Obtenido de Comportamiento organizacional: Qué es y cómo mejorarlo: <https://www.questionpro.com/blog/es/comportamiento-organizacional/>
- Vilcas Tacsá, I. R. (2019). *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018*. Tesis para optar el grado académico de maestro en administración con mención en administración, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3313/TM%20AD->

AD%204529%20V1%20-

%20Vilcas%20Tacs%20Isabel%20Rocio%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villar, E. (19 de Febrero de 2021). *HR LATAM*. Obtenido de Competencias: conocimientos, actitudes y habilidades: <https://hrlatam.com/blog/competencias-conocimientos-actitudes-y-habilidades/>

Work meter. (2022). *Mejorar el desempeño laboral*. Obtenido de Mejorar el desempeño laboral: <https://www.workmeter.com/blog/mejorar-desempeno-laboral/#:~:text=Una%20buena%20forma%20de%20mejorar,ofrecer%20un%20bu en%20clima%20laboral.>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulario del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuáles son las principales características de la capacitación laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuáles son las características del desarrollo de conocimientos de la capacitación laboral de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características del desarrollo de habilidades de la capacitación laboral de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características del desarrollo de actitudes de la capacitación laboral de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características del trabajo en equipo del comportamiento del conductor de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la comunicación del comportamiento del conductor de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Identificar las principales características de capacitación laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de Transportes Turismo Catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Describir las características del desarrollo de conocimientos de la capacitación laboral de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.</p> <p>Identificar las características del desarrollo de habilidades de la capacitación laboral de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.</p> <p>Definir las características del desarrollo de actitudes de la capacitación laboral de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.</p> <p>Describir las características del trabajo en equipo del comportamiento del conductor de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.</p> <p>Definir las características de la comunicación del comportamiento del conductor de la empresa de</p>	<p>La presente investigación no cuenta con una hipótesis; debido a que solamente es una investigación descriptiva. La investigación descriptiva solamente busca describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera; frecuentemente la investigación descriptiva es usada como un antecedente a los diseños de investigación cuantitativa; es por ello que no hay hipótesis. (De Olivares y D'Aquino, 2020).</p>	<p><b>Variable 1:</b> Capacitación laboral</p> <p><b>Dimensiones</b> Desarrollo de conocimientos Desarrollo de habilidades Desarrollo de actitudes</p> <p><b>Variable 2:</b> Comportamiento</p> <p><b>Dimensiones</b> Trabajo en equipo Comunicación Calidad de vida</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo- de propuesta</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental-transversal</p> <p><b>Población</b> Fueron los trabajadores de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C.</p> <p><b>Muestra</b> 20 trabadores</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

<p>¿Cuáles son las características de la calidad de vida del comportamiento del conductor de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cómo será la propuesta de mejora de la capacitación para la mejora del comportamiento del conductor de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023?</p>	<p>transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.</p> <p>Identificar las características de la calidad de vida del comportamiento del conductor de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de la capacitación para la mejora del comportamiento del conductor de la empresa de transportes turismo catarata S.A.C., distrito de San Francisco, Ayacucho, 2023.</p>			
---	---	--	--	--

## Anexo 2: Instrumento de recolección de información



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

#### FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para la investigación titulada **CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023**; para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted nos pueda proporcionar, la misma que será estrictamente confidencial.

#### I. Con respecto a las variables capacitación laboral y comportamiento

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: CAPACITACIÓN LABORAL</b>						
<b>Desarrollo de conocimientos</b>						
1	¿Conoce el reglamento de la empresa?					
2	¿Conoce el manual de procedimientos para los conductores?					
3	¿Tienes conocimiento para aplicar primeros auxilios ante una emergencia?					
<b>Desarrollo de habilidades</b>						
4	¿El responsable aplica trabajo en equipo entre colaboradores?					
5	¿El responsable de la empresa aplica diversas estrategias sobre liderazgo?					
6	¿La empresa es eficiente con sus clientes?					

<b>Desarrollo de actitudes</b>						
7	¿Considera que se practica la empatía al interior de la empresa?					
8	¿Percibe que ha mejorado su personalidad trabajando en la empresa?					
9	¿Considera que cuenta con una actitud positiva al trabajar en la empresa?					
<b>VARIABLE 2: COMPORTAMIENTO</b>						
<b>Trabajo en equipo</b>						
10	¿Siente satisfacción trabajando en equipo?					
11	¿La práctica del compañerismo es habitual en la empresa?					
12	¿Considera que tiene capacidad para trabajar en equipo?					
<b>Comunicación</b>						
13	¿Existe interacción adecuada entre los integrantes de la empresa?					
14	¿La información es compartida por todos los trabajadores de la empresa?					
15	¿Percibe que en la empresa la comunicación es fluida?					
<b>Calidad de vida</b>						
16	¿Considera que en la empresa existe una cultura empresarial idónea?					
17	¿La práctica de valores en la empresa va de acuerdo con los de usted?					
18	¿Percibe que trabajar en la empresa cumple sus expectativas como persona?					

**Muchas gracias...**

## CARTA DE PRESENTACION

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: **WILBER QUISPE MEDINA**  
Presente. -  
Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **ETNAN FREDY NAVARRO ATAO**, estudiante/ egresado del programa académico de **ADMINISTRACION**, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

MI TESIS SE TITULA: "CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de

Usted.

Atentamente,

  
Firma de estudiante  
**ETNAN FREDY NAVARRO ATAO**

DNI: 47979675

2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: **JULIO PABLO GODENZI VARGAS**  
Presente. -  
Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **ETNAN FREDY NAVARRO ATAO**, estudiante/ egresado del programa académico de **ADMINISTRACION**, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

MI TESIS SE TITULA: "CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de

Usted.

Atentamente,

  
Firma de estudiante  
**ETNAN FREDY NAVARRO ATAO**

DNI: 47979675

2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: **CARLOS CELSO TIPE HERRERA**  
Presente. -  
Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **ETNAN FREDY NAVARRO ATAO**, estudiante/ egresado del programa académico de **ADMINISTRACION**, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

MI TESIS SE TITULA: "CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de

Usted.

Atentamente,

  
Firma de estudiante  
**ETNAN FREDY NAVARRO ATAO**

DNI: 47979675

2

### Anexo 3: Validez del instrumento

**Ficha de identificación del experto para proceso de validación**

Nombres y Apellidos: Julio Pablo Godenzi Vargas

N° DNI: 31653868                      Edad: 53

Celular: 966817100                      Email: juliopablogodenzivargas@gmail.com

---

Título Profesional: Licenciado en Administración

Grado Académico:    Maestría: X                      Doctorado:

Especialidad: Agronegocios

Institución que labora: UNSCH

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023

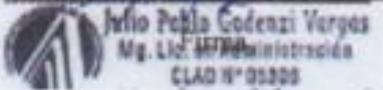
Autor(es):

Etnan Fredy Navarro Atao

Programa Académico:

Administración

---

  
Huella digital

**FICHA DE VALIDACION**

**TÍTULO: CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023**

Items	VARIABLE 1: CAPACITACIÓN LABORAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Desarrollo de conocimientos</b>							
1	¿Conoce el reglamento de la empresa?	X		X		X		
2	¿Conoce el manual de procedimientos para los conductores?	X		X		X		
3	¿Tienes conocimiento para aplicar primeros auxilios ante una emergencia?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Desarrollo de habilidades</b>							
4	¿El responsable aplica trabajo en equipo entre colaboradores?	X		X		X		
5	¿El responsable de la empresa aplica diversas estrategias sobre liderazgo?	X		X		X		
6	¿La empresa es eficiente con sus clientes?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Desarrollo de actitudes</b>							
7	¿Considera que se practica la empatía al interior de la empresa?	X		X		X		
8	¿Percibe que ha mejorado su personalidad trabajando en la empresa?	X		X		X		
9	¿Considera que cuenta con una actitud positiva al trabajar en la empresa?	X		X		X		

Activar Windows

VARIABLE 2: COMPORTAMIENTO							
	<b>Dimensión 1: Trabajo en equipo</b>						
10	¿Siente satisfacción trabajando en equipo?	X		X		X	
11	¿La práctica del compañerismo es habitual en la empresa?	X		X		X	
12	¿Considera que tiene capacidad para trabajar en equipo?	X		X		X	
	<b>Dimensión 2: Comunicación</b>						
13	¿Existe interacción adecuada entre los integrantes de la empresa?	X		X		X	
14	¿La información es compartida por todos los trabajadores de la empresa?	X		X		X	
15	¿Percibe que en la empresa la comunicación es fluida?	X		X		X	
	<b>Dimensión 3: Calidad de vida</b>						
16	¿Considera que en la empresa existe una cultura empresarial idónea?	X		X		X	
17	¿La práctica de valores en la empresa va de acuerdo con los de usted?	X		X		X	
18	¿Percibe que trabajar en la empresa cumple sus expectativas como persona?	X		X		X	

*Nota: Elaborado por Etnan Freddy Navarro Atao*

Activar Windows

Recomendaciones: .....

Opinión del Experto:   Aplicable ( X )   Aplicable después de modificar (   )   No aplicable (   )

Nombres y Apellidos del Experto: Mg. Julio Pablo GODENZI VARGAS

DNI: 31653868

  
 Julio Pablo Godenzi Vergas  
 Mg. Lic. en Administración  
 CIAO N° 0532



Huella digital

## Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Carlos Celso Tipe Herrera

N° DNI / CE: 28219021

Edad: 66

Teléfono / celular: 990942740

Email: carlos2807\_2@hotmail.com

---

Título Profesional: Licenciado en Administración

Grado Académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: Gobierno Regional de Ayacucho

---

### Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023

Autor(es):

Etnan Fredy Navarro Atao

Programa Académico:

Administración

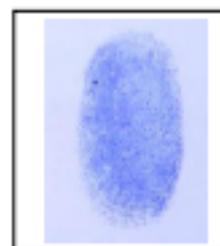
---



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL  
DE ESTUDIOS E INVESTIGACION META PRE INVERSION

Mg. Lic. Adm. Carlos C. Tipe Herrera  
ASIST. ADMINISTRACIÓN

Firma



Huella digital

FICHA DE VALIDACION								
TÍTULO: CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023								
Items	VARIABLE 1: CAPACITACIÓN LABORAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Desarrollo de conocimientos</b>							
1	¿Conoce el reglamento de la empresa?	X		X		X		
2	¿Conoce el manual de procedimientos para los conductores?	X		X		X		
3	¿Tienes conocimiento para aplicar primeros auxilios ante una emergencia?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Desarrollo de habilidades</b>							
4	¿El responsable aplica trabajo en equipo entre colaboradores?	X		X		X		
5	¿El responsable de la empresa aplica diversas estrategias sobre liderazgo?	X		X		X		
6	¿La empresa es eficiente con sus clientes?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Desarrollo de actitudes</b>							
7	¿Considera que se practica la empatía al interior de la empresa?	X		X		X		
8	¿Percibe que ha mejorado su personalidad trabajando en la empresa?	X		X		X		

9	¿Considera que cuenta con una actitud positiva al trabajar en la empresa?	X		X		X		
	<b>VARIABLE 2: COMPORTAMIENTO</b>							
	<b>Dimensión 1: Trabajo en equipo</b>							
10	¿Siente satisfacción trabajando en equipo?	X		X		X		
11	¿La práctica del compañerismo es habitual en la empresa?	X		X		X		
12	¿Considera que tiene capacidad para trabajar en equipo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Comunicación</b>							
13	¿Existe interacción adecuada entre los integrantes de la empresa?	X		X		X		
14	¿La información es compartida por todos los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
15	¿Percibe que en la empresa la comunicación es fluida?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Calidad de vida</b>							
16	¿Considera que en la empresa existe una cultura empresarial idónea?	X		X		X		
17	¿La práctica de valores en la empresa va de acuerdo con los de usted?	X		X		X		
18	¿Percibe que trabajar en la empresa cumple sus expectativas como persona?	X		X		X		

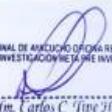
*Nota: Elaborado por Etnan Fredy Navarro Atao*

Recomendaciones: .....

Opinión del Experto: Aplicable ( X ) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del Experto: Mg. Carlos Celso Tipe Herrera

DNI: 28219021

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES Y FOMENTO A LA INVERSIÓN  
  
 Mg. Lic. Adm. Carlos C. Tipe Herrera  
 ASIST. ADMINISTRACIÓN

Firma



Huella digital

### Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Wilber Quispe Medina

N° DNI / CE: 25760824

Edad: 49 años

Teléfono / celular: 981605064

Email: wilber.quispe.medina@gmail.com

---

Título Profesional:

Licenciado en Administración

Grado Académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad: Administración

Institución que labora:

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023

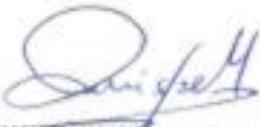
Autor(es):

Etnan Fredy Navarro Atao

Programa Académico:

Administración

---

  
.....  
**Mg. Wilber Quispe Medina**  
**LIC. EN ADMINISTRACIÓN**  
**CLAD N° 5179**



Huella digital

FICHA DE VALIDACION								
TÍTULO: CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023								
Items	VARIABLE 1: CAPACITACIÓN LABORAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Desarrollo de conocimientos</b>							
1	¿Conoce el reglamento de la empresa?	X		X		X		
2	¿Conoce el manual de procedimientos para los conductores?	X		X		X		
3	¿Tienes conocimiento para aplicar primeros auxilios ante una emergencia?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Desarrollo de habilidades</b>							
4	¿El responsable aplica trabajo en equipo entre colaboradores?	X		X		X		
5	¿El responsable de la empresa aplica diversas estrategias sobre liderazgo?	X		X		X		
6	¿La empresa es eficiente con sus clientes?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Desarrollo de actitudes</b>							
7	¿Considera que se practica la empatía al interior de la empresa?	X		X		X		Activar Windows Ver Configuración
8	¿Percibe que ha mejorado su personalidad trabajando en la empresa?	X		X		X		
9	¿Considera que cuenta con una actitud positiva al trabajar en la empresa?	X		X		X		
	<b>VARIABLE 2: COMPORTAMIENTO</b>							
	<b>Dimensión 1: Trabajo en equipo</b>							
10	¿Siente satisfacción trabajando en equipo?	X		X		X		
11	¿La práctica del compañerismo es habitual en la empresa?	X		X		X		
12	¿Considera que tiene capacidad para trabajar en equipo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Comunicación</b>							
13	¿Existe interacción adecuada entre los integrantes de la empresa?	X		X		X		
14	¿La información es compartida por todos los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
15	¿Percibe que en la empresa la comunicación es fluida?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Calidad de vida</b>							
16	¿Considera que en la empresa existe una cultura empresarial idónea?	X		X		X		
17	¿La práctica de valores en la empresa va de acuerdo con los de usted?	X		X		X		Activar Windows Ver Configuración
18	¿Percibe que trabajar en la empresa cumple sus expectativas como persona?	X		X		X		

Nota: Elaborado por Etnan Fredy Navarro Atao

Recomendaciones: .....

Opinión del Experto:    Aplicable ( X )    Aplicable después de modificar ( )    No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del Experto: Mg. Wilber Quispe Medina

DNI: 25760824

  
**Mg. Wilber Quispe Medina**  
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD N° 5179



Huella digital

#### Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Σ (símbolo sumatoria)

<b>α (Alfa) =</b>	<b>0.88735371</b>
K (Número de Items) =	10
Vi (Varianza de cada Items) =	11.2372
Vt (Varianza Total) =	49.2036

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

En la variable CAPACITACIÓN LABORAL se encuestó a 20 trabajadores de la EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.88735371, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

Σ (símbolo sumatoria)

<b>α (Alfa) =</b>	<b>0.77924034</b>
K (Número de Items) =	10
Vi (Varianza de cada Items) =	12.1624
Vt (Varianza Total) =	40.72

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

En la variable " COMPORTAMIENTO" se encuestó a 20 trabajadores de la EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., la cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.77924034, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

## Anexo 5: Formato de Consentimiento Informado



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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 **CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C., DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023** y es dirigido por Etnan Fredy Navarro Atao, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los clientes para proponer mejoras del CAPACITACIÓN laboral para mejorar el comportamiento de los conductores de la empresa de transportes turismo Catarata S.A.C, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [etnannavarro@gmail.com](mailto:etnannavarro@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: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

**Anexo 6:** Documento de aprobación de institución para la recolección de información



EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C, CREADO CON RESOLUCION GERENCIAL N° 0178-2022-MDPIGM

*"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"*

**CARTA DE ACEPTACION**

18 de Mayo del 2023

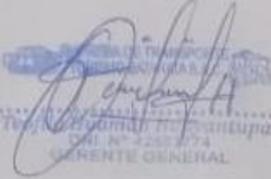
**SEÑOR:** ETNAN FREDY NAVARRO ATAO.  
Estudiante del T.C. 887-2023-1. de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

**ASUNTO:** Aceptación de la Recopilación de Información.

De mi mayor consideración; Habiendo sido solicitado con la CARTA N° 01-2023-ULADECH-CATOLICA/ESTUDIANTE-TC-887-ADM/EFNA, tengo a bien de dirigirme ante Ud. con el propósito de expresar mi aceptación para la recopilación de información de nuestra pequeña empresa TURISMO CATARATA S.A.C. con la finalidad de que logre sus objetivos profesionales y nos pueda facilitar una copia de la investigación realizada para así mejorar nuestra calidad de servicio.

Agradeciendo anticipadamente la atención a la presente me suscribo,

Atentamente,



Cc.  
Archivo

Facebook: EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C.  
Oficina: Av. Arriba Perú N° H3-25 - PARQUE INDUSTRIAL-PICHARI - REF: FRENTE A TAPICERIA TEO  
CEL: 958168271 - Wassap: 958168271.

**Anexo 7:** Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)

*AÑO DE UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO*

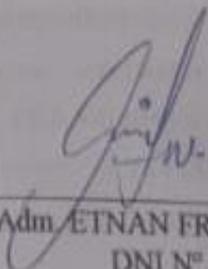
**DECLARACIÓN JURADA**

Conste por medio del presente documento yo, Bach. Adm. ETNAN FREDY NAVARRO ATAO, estudiante del Taller Curricular 2023-1-887, código N: 3111130086, identificada con DNI N° 44702633, con domicilio en Jr. Progreso Mz. "N" Lt. "17" Distrito CARMEN ALTO, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho.

**DECLARO BAJO JURAMENTO:**

Que, he aplicado las encuestas a los conductores de la empresa de Transp. Turismo Catarata S.A.C. que titula "CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CATARATA S.A.C. DISTRITO DE SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2023." Obteniendo resultados que acompaño en la presente investigación.

Ayacucho, 14 de Julio del 2023.

  
  
Bach. Adm. ETNAN FREDY NAVARRO ATAO  
DNI N° 47979675

Evidencias Fotográficas:



**Anexo 8: Figuras**

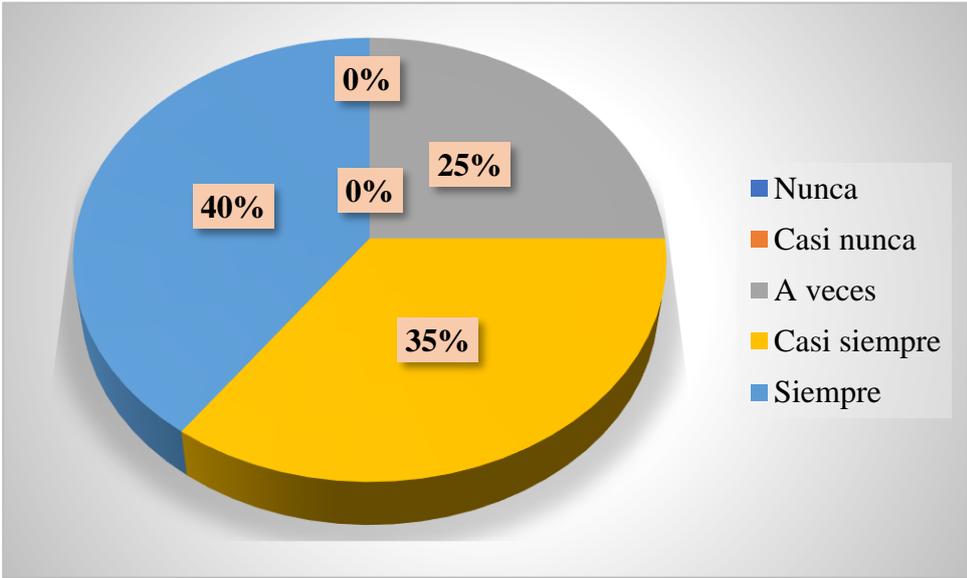


Figura 1. Reglamento de la empresa.

Fuente: Tabla 1

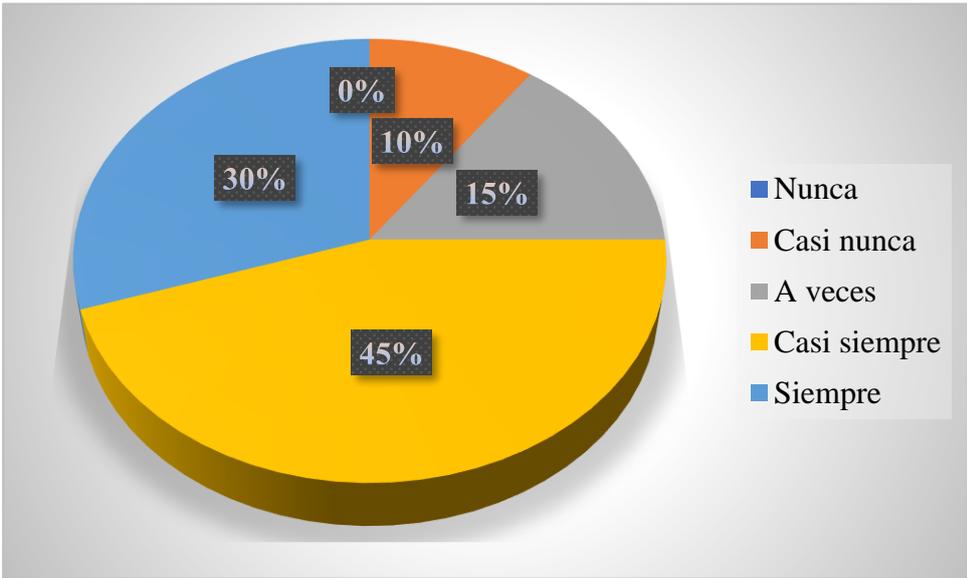


Figura 2. Manual de procedimientos para conductores.

Fuente: Tabla 1

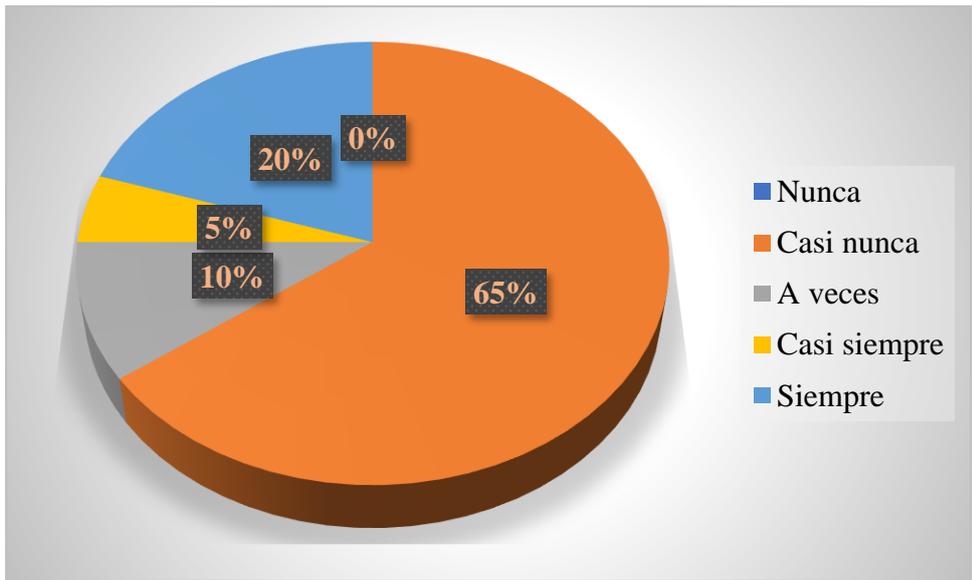


Figura 3. Conocimientos de primeros auxilios ante una emergencia.

Fuente: Tabla 1

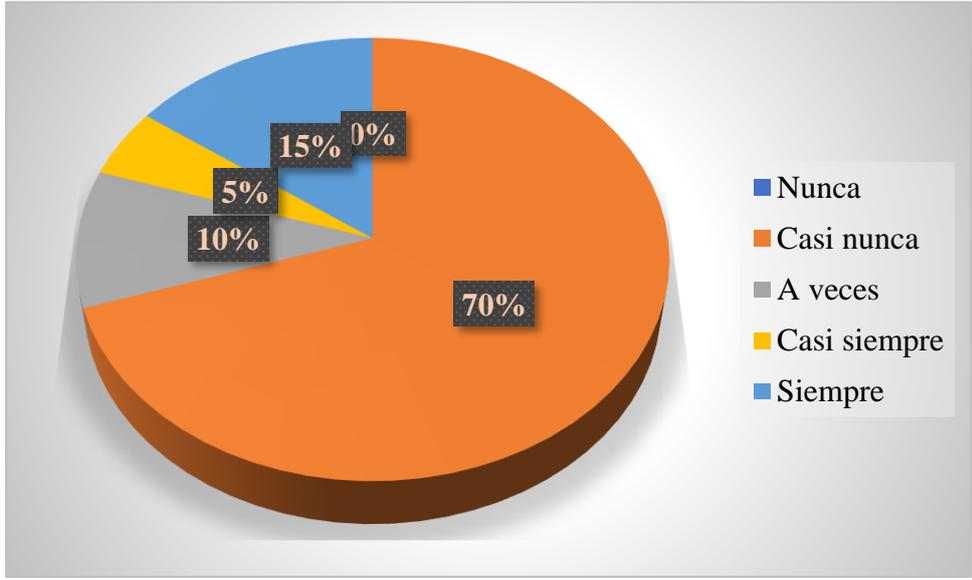


Figura 4. Trabajo en equipo en la empresa.

Fuente: Tabla 2

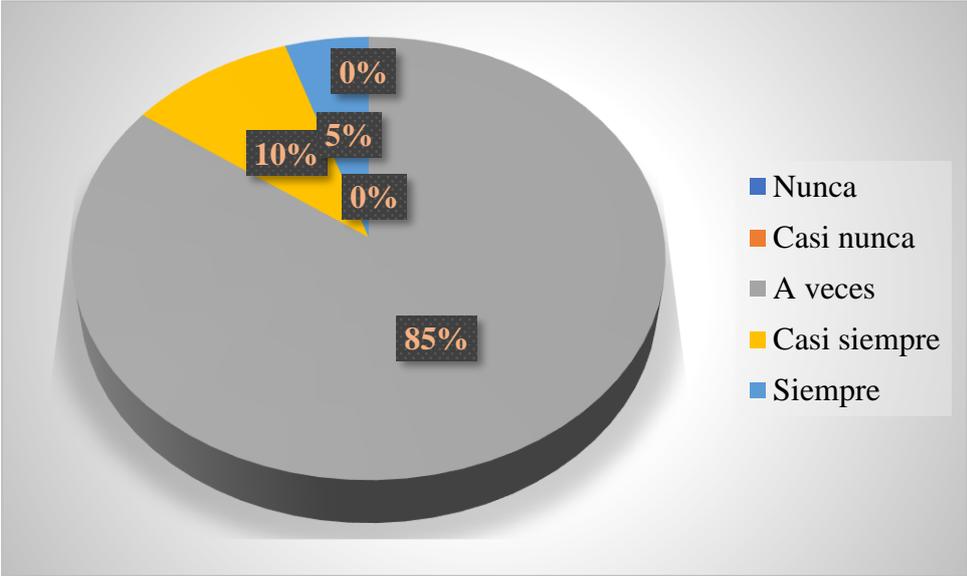


Figura 5. Rasgos de liderazgo.

Fuente: Tabla 2

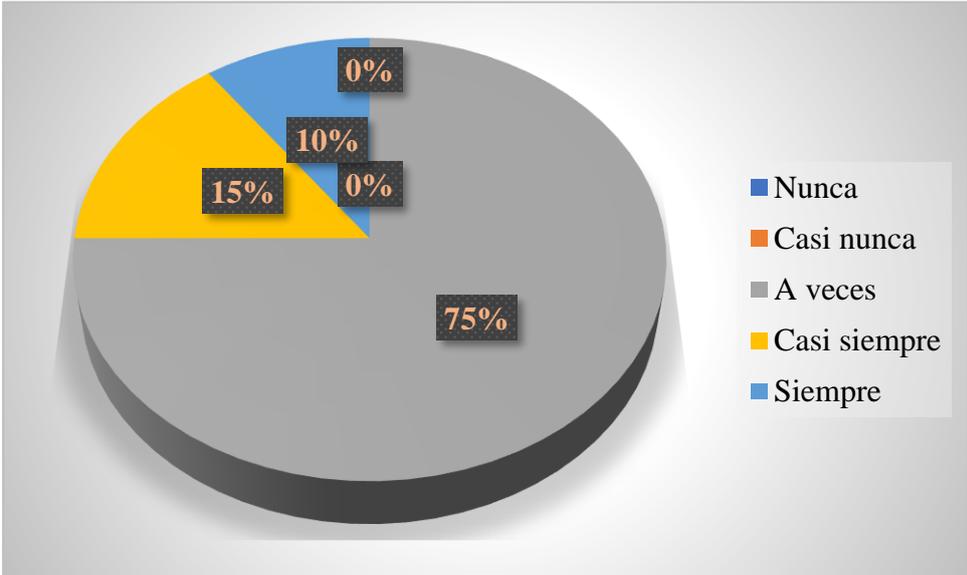


Figura 6. Eficiencia cumpliendo sus funciones.

Fuente: Tabla 2

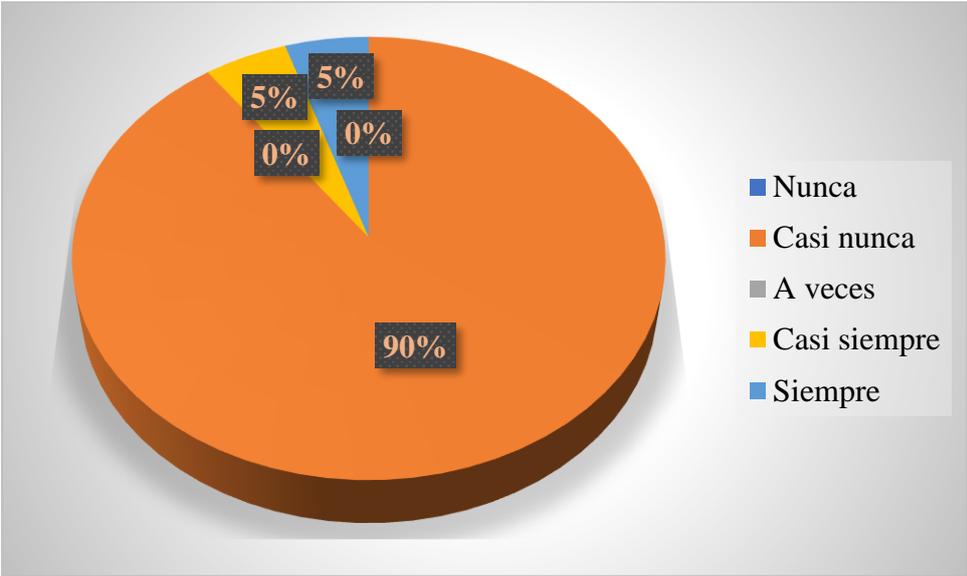


Figura 7. Práctica de la empatía al interior de la empresa.

Fuente: Tabla 3

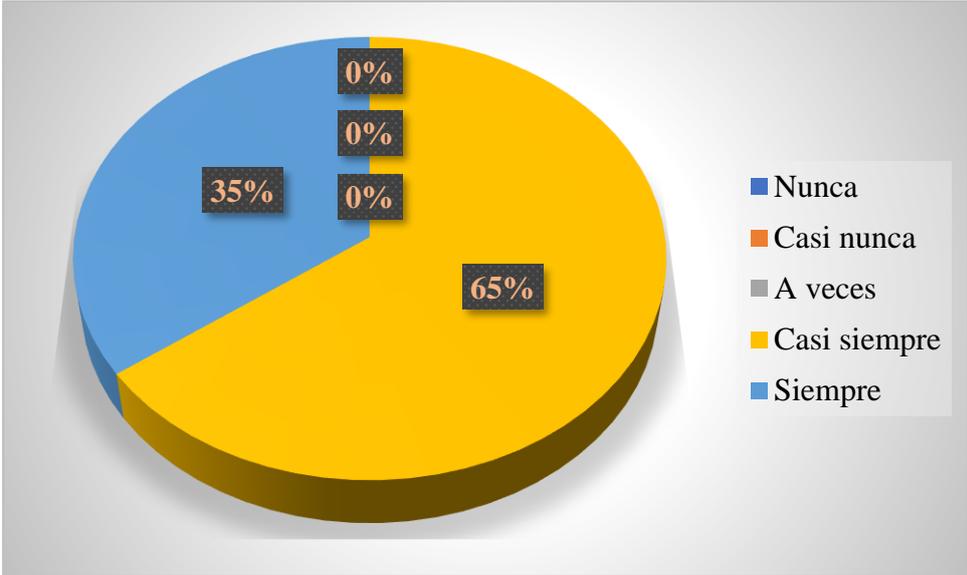


Figura 8. Mejora de la personalidad trabajando en la empresa.

Fuente: Tabla 3

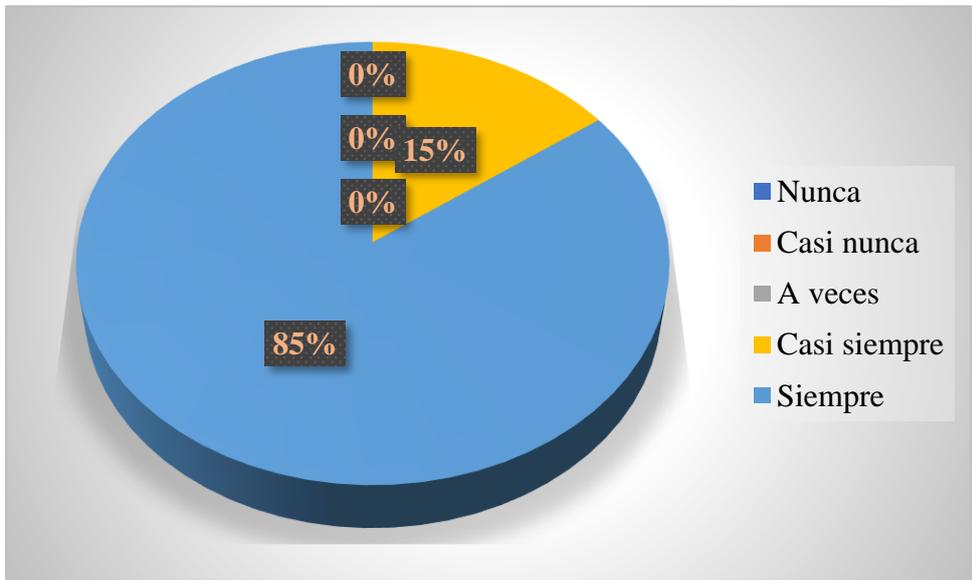


Figura 9. Actitud positiva para trabajar en la empresa.

Fuente: Tabla 3

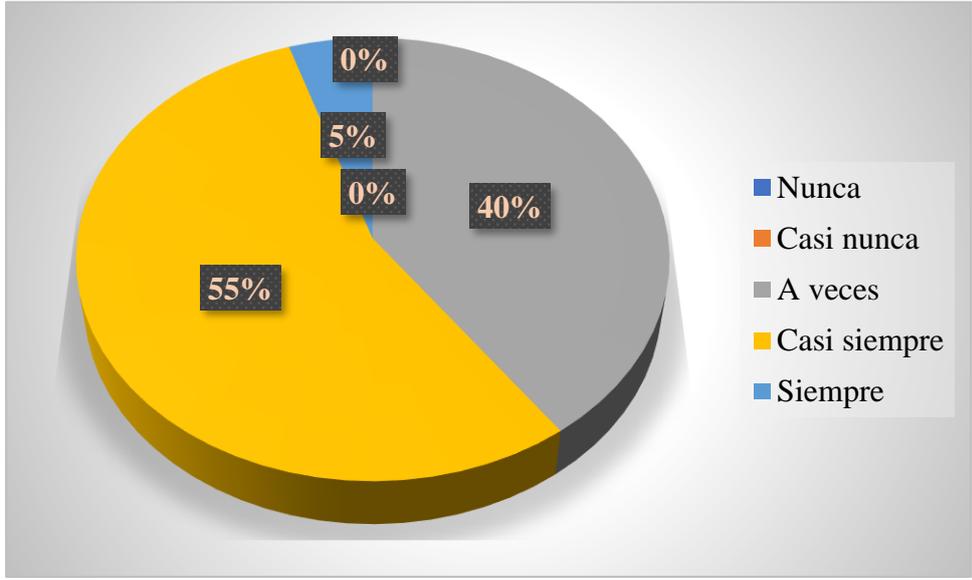


Figura 10. Satisfacción trabajando en equipo.

Fuente: Tabla 4

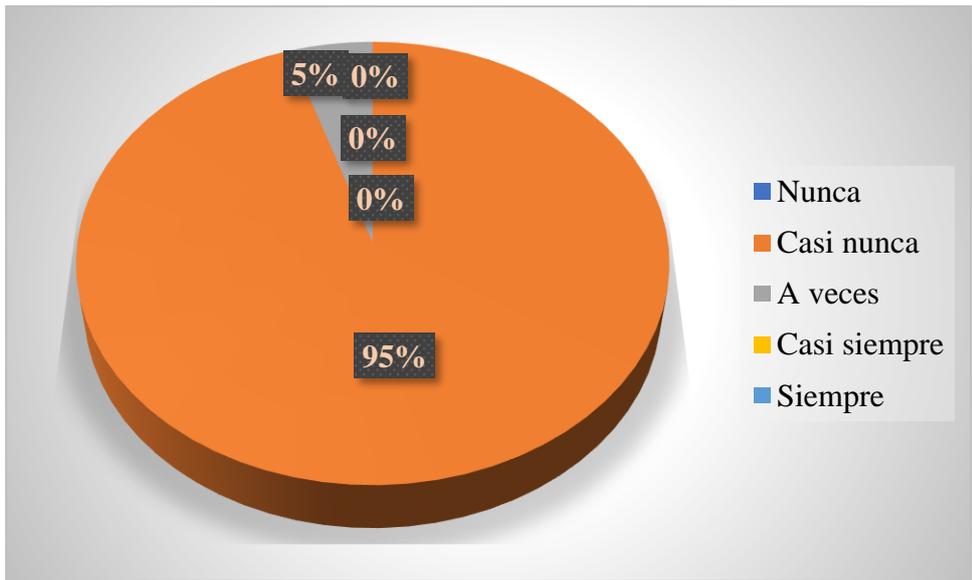


Figura 11. Práctica habitual del compañerismo en la empresa.

Fuente: Tabla 4

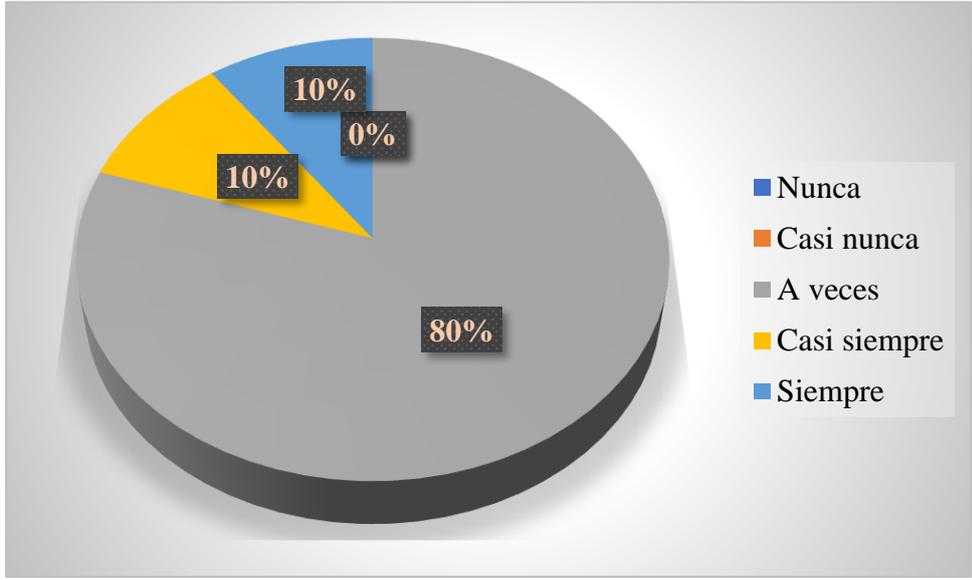


Figura 12. Capacidad para trabajar en equipo.

Fuente: Tabla 4

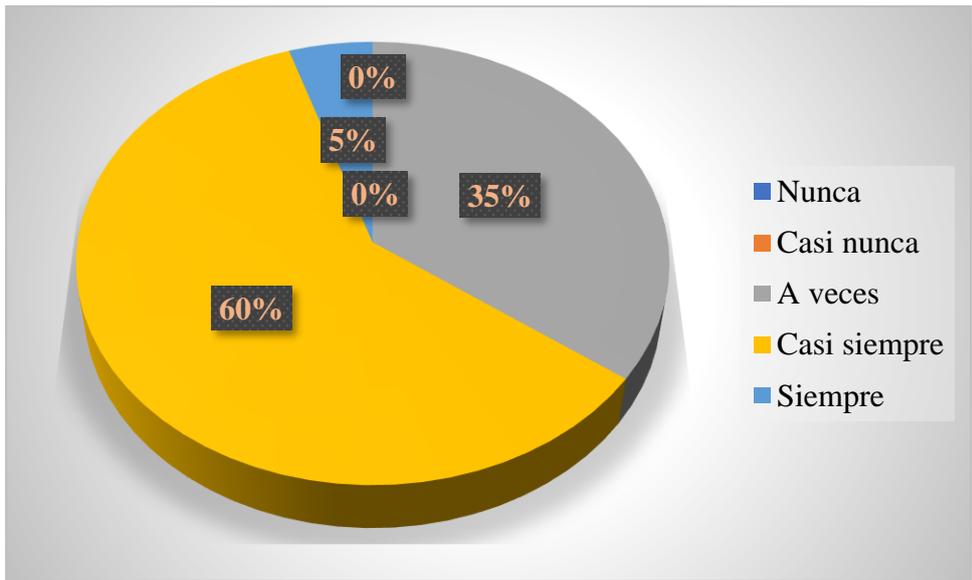


Figura 13. Interacción adecuada entre los integrantes de la empresa.

Fuente: Tabla 5

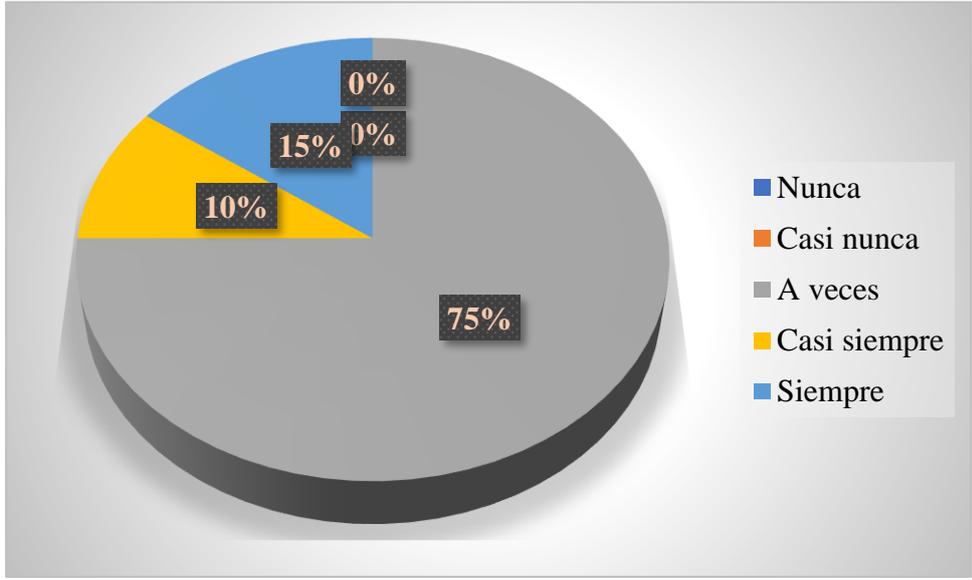


Figura 14. Información compartida entre todos los trabajadores de la empresa.

Fuente: Tabla 5

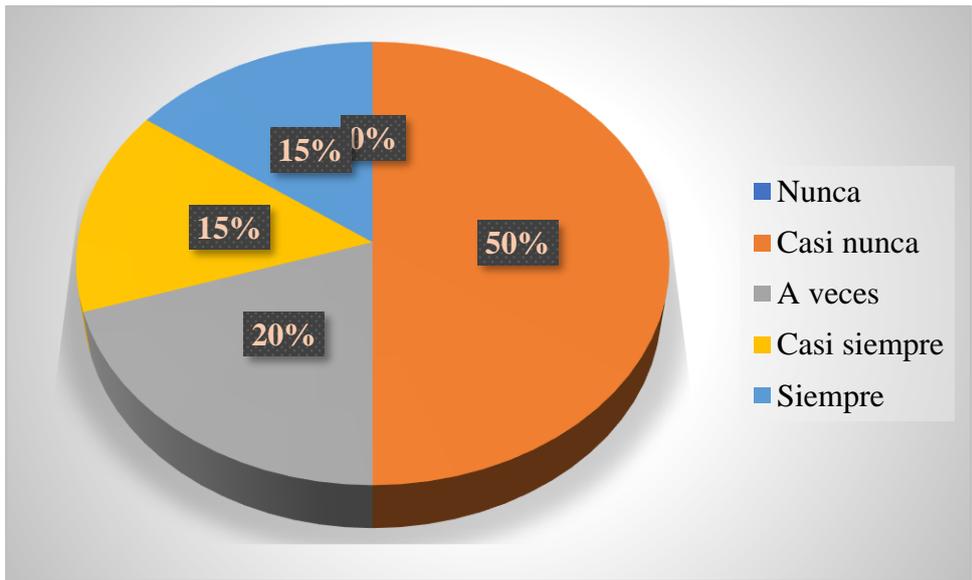


Figura 15. Comunicación fluida en la empresa.

Fuente: Tabla 5

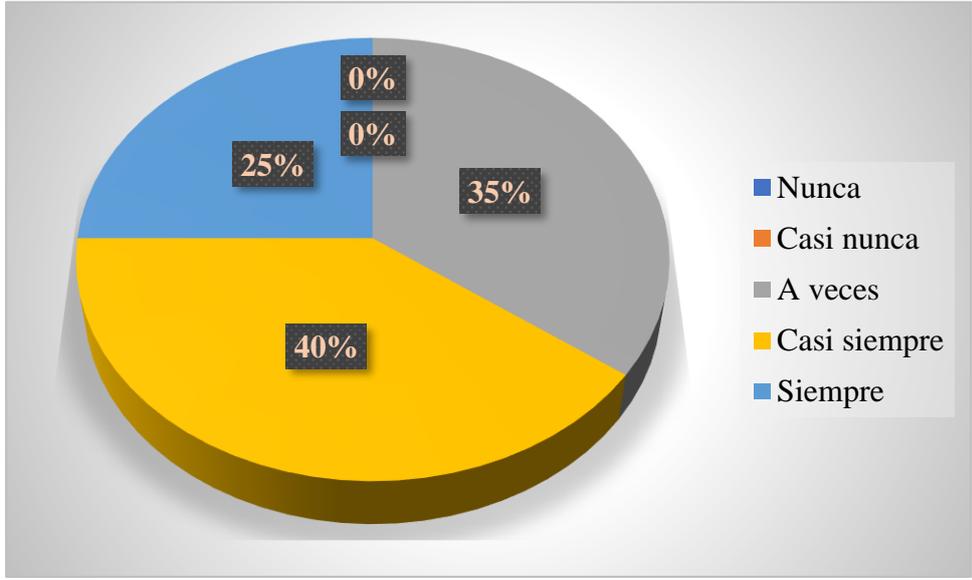


Figura 16. Cultura empresarial idónea en la empresa.

Fuente: Tabla 6

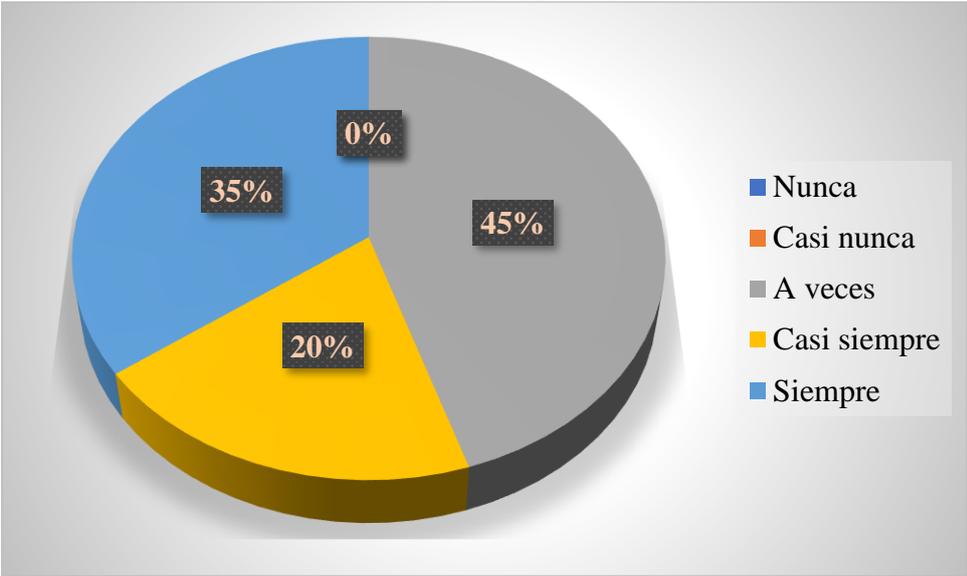


Figura 17. Valores de la empresa relacionado con la del trabajador.

Fuente: Tabla 6

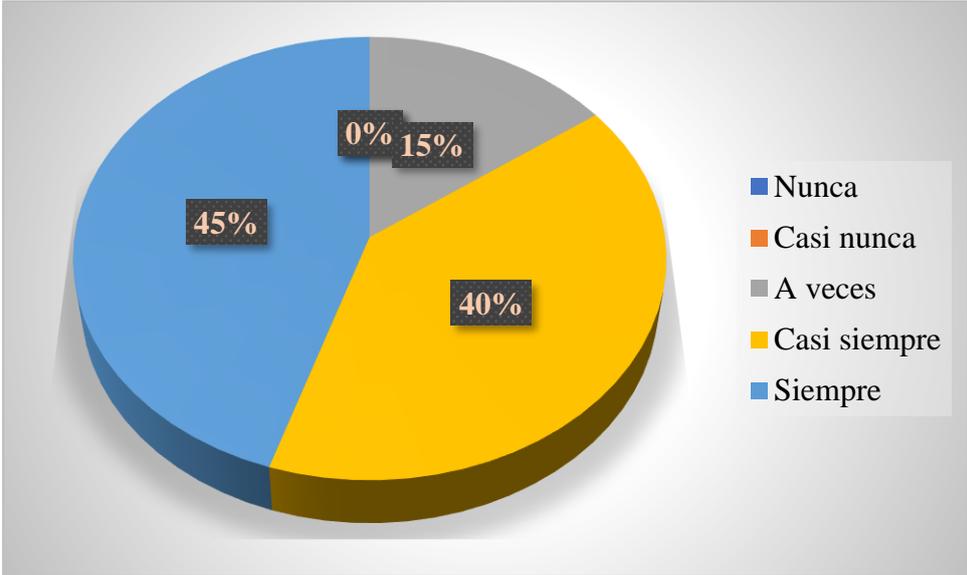


Figura 18. Cumplimiento de las expectativas como trabajador de la empresa.

Fuente: Tabla 6