



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**INTERACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO AGENCIA DE  
VIAJE: CASO A&R TOURS DISTRITO AYACUCHO,  
2020**

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

**AUTORA:**

**VARGAS ARANGO, HILDA ROSA**

**ORCID: 0000-0002-1289-9514**

**ASESOR:**

**Ms. C. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO**

**ORCID ID: 0000-0002-9053-8175**

**CHIMBOTE –PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA:**

Vargas Arango, Hilda Rosa.

ORCID: 0000-0002-1289 -9514

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado,  
Ayacucho, Perú

### **ASESOR:**

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo.

ORCID ID: 0000-0002-9053-8175

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de  
Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela  
Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Vilela Vargas, Victor Hugo.

ORCID: 0000-0003—2027-6920

Presidente

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa.

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mgtr. Espinosa Otoyá, Victor Hugo.

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

.....

Mgtr. Vilela Vargas, Victor Hugo.  
Presidente

.....

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa.  
Miembro

.....

Mgtr. Espinosa Otoyá, Victor Hugo.  
Miembro

.....

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo.  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios quién me supo guiar y me lleno de fuerzas para seguir adelante a pesar de las adversidades.

Agradezco de todo corazón Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por darme la oportunidad de formarme profesionalmente en ella, a mis profesore de cada semestre por compartir sus conocimientos para que en el campo laboral sea una professional competitive, a los compañeros que me brindaron su cariño y apoyo para juntos culminar nuestra carrera.

Quiero agradecer a mis familias por el apoyo, especialmente a mis hermanos por brindarme ese apoyo incondicional en todo momento para que yo pueda culminar la Universidad y cumplir mi sueño.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se planteó el siguiente problema ¿Cuál es la importancia de la interacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro agencia de viajes caso A&R Tours, distrito Ayacucho, 2020? Y como objetivo general: Determinar la importancia de la interacción laboral en las micro y pequeñas empresas en el rubro agencia de viajes – caso A&R Tours, distrito Ayacucho, 2020. Las dimensiones empleadas en esta investigación fueron: Actitud, compromiso y responsabilidad. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y es de diseño no experimental, con una población de 10 trabajadores de la empresa A&R tours. La técnica de recolección de datos se realizó a través de una encuesta, así mismo como instrumento que se empleó para recolectar la información es mediante cuestionario estructurado en base de 12 preguntas con escala de likert. Obteniendo los siguientes resultados: El 40% de los trabajadores indican que siempre interactúan, 50% de los trabajadores mencionan que casi siempre interactúan y 10% de los trabajos señala que casi nunca interactúan dentro de sus funciones. Entonces se concluyó que la interacción laboral en la empresa A&R tours no tienen mucha interacción laboral ya que influye en la empresa de manera positivo y negativo en el desempeño de los trabajadores y por ende en el rendimiento de la empresa.

**Palabras clave:** Actitud, Compromiso, Responsabilidad

## **ABSTRACT**

This research work posed the following problem: What is the importance of labor interaction in micro and small companies, travel agency case A&R Tours, Ayacucho district, 2020? And as a general objective: To determine the importance of work interaction in micro and small companies in the travel agency category - A&R Tours case, Ayacucho district, 2020. The dimensions used in this research were: Attitude, commitment and responsibility. For the development of this research, a methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design was used, with a population of 10 workers from the company A&R tours. The data collection technique was carried out through a survey, as well as the instrument used to collect the information is through a structured questionnaire based on 12 questions with a Likert scale. Obtaining the following results: 40% of the workers indicate that they always interact, 50% of the workers mention that they almost always interact and 10% of the jobs indicate that they almost never interact within their functions. Then it was concluded that the labor interaction in the company A&R tours do not have much labor interaction since it influences the company in a positive and negative way in the performance of the workers and therefore in the performance of the company.

**Keywords:** Attitude, Commitment, Responsibility

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	i
CONTENIDO.....	7
I. INTRODUCCIÓN .....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	14
a. Antecedentes de la Investigación.....	14
e. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
i. Interacción Laboral.....	18
f. BASES TEÓRICAS DE LAS DIMENSIONES .....	19
i. ACTITUD.....	19
ii. COMPROMISO .....	20
iii. RESPONSABILIDAD .....	21
1. BASES TEÓRICAS DE LOS INDICADORES.....	21
1.1.1. COMPORTAMIENTO .....	21
1.1.2. FORMACIÓN .....	22
1.1.3. CONOCIMIENTO .....	22
1.1.4. MOTIVACIÓN .....	22
1.1.5. ATRIBUCIÓN .....	23
7.1.6 EMPEÑO .....	23
7.1.7 HABILIDAD .....	23
7.1.6 TRABAJO.....	24
7.1.7 OBLIGACIÓN .....	24
III. METODOLOGÍA .....	25
8.1. Tipo de Investigación .....	25
8.2. Nivel de la investigación de tesis .....	25
8.3. Diseño de la investigación. (Incluye hipótesis si se requiere).....	25
a. El universo y muestra.....	25
9. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	23
9.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	25
9.2. PLAN DE ANÁLISIS.....	25
9.3. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	26
9.4. PRINCIPIOS ÉTICOS .....	28

IV. RESULTADOS.....	29
10. Análisis de Resultado .....	43
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	50
Alvarado Leon, M. <i>Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año - 2018</i> . Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.....	50
ANEXO.....	53



## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01:</b> Los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el mercado laboral.....	29
<b>Tabla 02:</b> Los trabajadores hacer notar su comportamiento negativo en hora de trabajo.....	30
<b>Tabla 03:</b> La empresa forma y orienta a los trabajadores de la empresa.....	31
<b>Tabla 04:</b> Los conocimientos que transmiten los personales de la empresa a los clientes son eficientes.....	32
<b>Tabla 05:</b> Los trabajadores cumplen con los compromisos de la empresa.....	33
<b>Tabla 06:</b> La empresa realiza charlas motivacionales.....	34
<b>Tabla 07:</b> Dentro de sus funciones si interactuar con sus compañeros.....	35
<b>Tabla 08:</b> Los trabajadores se desempeñan al realizar sus funciones.....	36
<b>Tabla 09:</b> Los trabajadores de la empresa son responsables con su labor.....	37
<b>Tabla 10:</b> Consideran que las habilidades con que cuenta le permiten ser más eficiente en su trabajo.....	38
<b>Tabla 11:</b> Se sienten responsable cuando sus compañeros de trabajo no realizan sus actividades correctamente.....	39
<b>Tabla 12:</b> Se consideran que se sienten obligados y presionados en el trabajo.....	40

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 01:</b> ¿La actitud de los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el mercado laboral? .....	30
<b>Gráfico 02:</b> Si sales de casa con una actitud negativa ¿lo reflejas en tu comportamiento a la hora de trabajar? .....	31
<b>Gráfico 03:</b> ¿La empresa te forma y orienta para que te relaciones adecuadamente con tus compañeros de trabajo? .....	32
<b>Gráfico 04:</b> ¿Los conocimientos que transmiten los personales de la empresa a los clientes son eficientes? .....	33
<b>Gráfico 05:</b> ¿Los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el Mercado laboral? .....	34
<b>Gráfico 06:</b> ¿La empresa realiza charlas motivacionales a todo su personal en general? .....	35
<b>Gráfico 07:</b> ¿Dentro de tus funciones y atribuciones logras interactuar con sus compañeros? .....	36
<b>Gráfico 08:</b> ¿Todos los trabajadores de la empresa están poniendo empeño al realizar sus funciones? .....	37
<b>Gráfico 09:</b> ¿Los trabajadores de la empresa son responsables y puntuales con su labor? .....	38
<b>Gráfico 10:</b> ¿Usted considera que las habilidades con que cuenta le permiten ser más eficiente en su trabajo? .....	39
<b>Gráfico 11:</b> ¿Te sientes responsable cuando tus compañeros de trabajo no realizan sus actividades correctamente? .....	40
<b>Gráfico 12:</b> ¿Consideras que te sientes obligado y presionado en el trabajo? .....	41



## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad la interacción laboral cumple una función muy importante ya que nos da conocer los valores y las prácticas entre los colaboradores de trabajo, se considera que la socialización, la comunicación entre los trabajadores son múltiples, sin embargo las más esenciales son aquellas denominadas liderazgo, relaciones interpersonales y autonomía, son estos factores que influyen en el ambiente laboral donde se ve reflejado el desempeño de cada trabajador en la empresa o de la organización.

El presente trabajo de investigación tiene como título: “Interacción Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Agencia de Viaje: Caso A&R Tours Distrito Ayacucho, 2020” con el fin de conocer la interacción laboral, siendo esta variable uno de los elementos de la dirección del proceso administrativo como parte de la línea de investigación “Gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas” aprobada por la Universidad “Católica los Ángeles de Chimbote”

Es un tema de gran importancia para que de esta forma puedan identificar y mejorar la interacción o la comunicación laboral, así también permitirá conocer si la agencia de viajes está logrando mejorar en el mercado.

Según Gallacher (2014) la interacción son un intercambio de ideas en una organización es la importancia central del comportamiento humano con interacciones estratégica, acciones que toman los subordinados para poder mejorar una situación con actitud contribución compromiso y responsabilidad.

De esta manera el problema a investigar es: ¿Cuál es la importancia de la interacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro agencia de viajes caso A&R Tours, distrito Ayacucho, 2020? Para dar respuestas a dicho enunciado se

planteó el siguiente objetivo general: Determinar la importancia de la interacción laboral en las micro y pequeñas empresas en el rubro agencia de viajes – caso A&R Tours, distrito Ayacucho, 2020 y teniendo como objetivos específicos: Describir la actitud en las micro y pequeñas empresas en el rubro agencia de viajes – caso A&R Tours, distrito Ayacucho, 2020 Identificar el compromiso en las micro y pequeñas empresas en el rubro agencia de viajes – caso A&R Tours, distrito Ayacucho, 2020 Evaluar la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro agencia de viajes – caso A&R Tours, distrito Ayacucho, 2020

Esta investigación se justifica, con el propósito de conocer y describir a profundidad la interacción laboral en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Agencia de viajes - Caso A&R tours distrito Ayacucho 2020.

Este trabajo de investigación se realiza para poder optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, como así lo presenta en el artículo 64 del Reglamento de la investigación versión 014 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Con la finalidad de que este trabajo se identifica mucho con la sociedad estudiantil emprendedores ya que esta investigación está hecha bajo las teorías en mejoras continuas que es la interacción laboral en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Agencia de viajes - Caso A&R tours distrito Ayacucho 2020 y que ayudara a resolver problemas o deficiencias en una organización.

La Metodología es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño descriptivo donde la población estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes – caso A&R Tours, distrito Ayacucho, 2020

Mediante este trabajo de investigación realizada obteniendo como resultado

un inadecuado interacción laboral por falta de comunicación, relaciones interpersonales responsabilidad y autonomía, en el desempeño de los colaboradores es deficiente y el Objetivo evidentemente es mejorar la calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes – caso A&R Tours, distrito Ayacucho, 2020.

Los resultados obtenidos en la presente investigación demuestra que el, el 40% (4 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que siempre interactúan dentro de sus funciones. El 50% (5 trabajadores) de los encuestados mencionan que casi siempre interactúan dentro de sus funciones. El 10% (1 trabajador) de los encuestados indica que casi nunca interactúan dentro de sus funciones y atribuciones con sus compañeros. Esto demuestra que no fluye mucho pero si tiene toda las responsabilidades para orientar, guiar y motivar a los trabajadores como también dando atribuciones para un buen desempeño laboral.

Se ha llegado a la conclusión de que se ha investigado toda la información necesaria determinando la situación actual de interacción laboral dentro de la empresa A&R Tours; cumple con mis objetivos generales y específicos. Según el variable interacción laboral dentro de la organización no fluye mucho pero si tiene toda las responsabilidades para orientar, guiar y motivar a los trabajadores como también dando atribuciones para un buen desempeño laboral.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA.**

### **a. Antecedentes**

### **b. Internacionales**

Boris (2014) en su investigación titulada *“La interacción laboral en las Organizaciones en el Nivel de Estrés Laboral: universidades de la Ciudad de*

México”, el principal objetivo de esta investigación fue determinar la influencia que tienen las diferentes dimensiones de interacción laboral sobre el nivel de estrés laboral del personal docente de las instituciones de educación superior. La Metodología fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo. Los resultados indican y llegan a la conclusión de los análisis que indican que existe una relación entre todas las dimensiones de interacción laboral y el estrés laboral, sin embargo mediante la regresión sólo se comprobó una relación directa entre la interacción laboral ascendente como variable independiente y el nivel de estrés laboral como variable dependiente.

Gonzales (2018) en su investigación *“Interacción laboral y su influencia en la Satisfacción laboral del personal de la empresa flor encanto cía. Itda. Finenflor en Ecuador”* El principal de los Objetivos fue determinar la interacción laboral en la empresa Itda Finenflor debido a las diferentes problemas que se presentaron dentro de la organización. En esta investigación se utilizó la Metodología descriptiva correlacional bajo un estudio de encuestas a 70 personas que constituyen la empresa. La conclusión donde se llegó en la investigación se puede demostrar que la interacción laboral influye de una manera favorable y el bienestar social de los trabajadores de la empresa.

Prieto (2012) en su investigación realiza y titulada *“la interacción laborales en Colombia.”* En autor manifiesta que una interacción se da de forma correcta cuando el emisor y receptor tengan una Buena comunicación, el principal objetivo de la investigación es la relación laboral, la interacción y la Comunicación que se desarrolla como parte fundamental en mejoras continuas de un problema. La Metodología de la investigación es de tipo cualitativa porque responde a

muchas exigencias de conocimiento y consolidación de Disciplina en el ámbito de interacción laboran dentro de una organización. La conclusión y resultado de esta investigación es que los trabajadores poseen estar sujetos a estar en el mismo mal de problemas y no tiene conocimiento acerca de interacción laboral que evidentemente significa el diálogo grupal para poder resolver problemas y darle solución pero esta escapa de sus posibilidades.

c. **Nacionales**

Ángeles (2018) en su investigación titulada *“relación entre la comunicación interna y la motivación laboral del área Administrativa en la IEP “La Salle”-Tingua, 2018”* El principal objetivo de su investigación fue determinar que es la comunicación interna en relación a interacción que existe una relación positiva considerable y significativa los resultados indican que la institución tiene una relación de comunicación interna y motivación. La Metodología que se utilizo fue descriptiva. Finalmente se llegó a la conclusión que si hay relación en una empresa ya los estudiantes intercambiaran ideas conceptos en mejoras de la institución.

Alvarado (2018) en su investigación titulada *“Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año – 2018”* Menciona que es objetivo más importante dentro de las organizaciones ya los subordinados es que interactúen se relacionen y evalúen las condiciones de trabajo en equipo, confirman también con datos oficiales que si evidentemente hay un medio de Satisfacción laboral, también se concluye que la variable comunicación laboral es la interacción con los trabajadores la Metodología que se llega es de tipo no experimental. A la conclusión que se llega en esta investigación que los medios de comunicación más usados en el



restaurante rústica de la ciudad de Trujillo es la comunicación.

Yahuana (2018) en su investigación de proyecto titulada *“La interacción laboral y su relación con el clima laboral de la unidad de Gestión educativa local – Ugel Morropon, 2018”* esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la interacción laboral en la Gestión educativa local Ugel Morropon. La Metodología que se utilizó en esta investigación realizada es de tipo descriptivo correlacional. Esta investigación bajo su conclusión llego a los resultados que se determine y la cual quedo comprobada la existencia de una mayor capacidad de interacción laboral en beneficios de la empresa es una relación directa una comunicación Clara y entendible.

#### **d. Locales**

Barboza (2015) en su investigación *“la pedagogía y la interacción laboral y su relación con el proceso de aprendizaje de los estudiantes en la facultad de ciencias de la educación de la Universidad Nacional de san Cristóbal de huamanga”* esta investigación fue elaborada con el propósito si se da la interacción laboral entre los estudiantes para una formación profesional participativa dentro de la institución. El objetivo principal de Este trabajo es determinar la relación existente entre los estudiantes dentro del proceso de aprendizaje. La Metodología de esta investigación es de enfoque cuantitativo y Como base correlacional y nivel descriptivo. La investigación llego a la conclusión que realmente la interacción, la comunicación entre los estudiantes si se realiza con una información del 80 % de datos oficiales Según la encuestas realizada a 360 estudiantes.

Ledesma (2014) en su investigación de nombre *“compromiso e interacción*

*laboral del personal de salud de la micro red de san Juan bautista - Ayacucho, 2014*". El principal objetivo es conocer el compromiso, la comunicación e interacción entre los personales del centro de salud. La Metodología de esta investigación es de nivel cuantitativo aplicativo correlacional y no experimental en el establecimiento de la micro red San Juan Bautista Ayacucho Perú 2014. La conclusión donde se llegó es que si evidentemente si se da la Cooperación de relación, la interacción del personal el resultado fue de 71, 6 % del personal de la micro red San Juan Bautista.

(Chavez Molina, 2014) en su investigación titulada "*La interacción laboral de los trabajadores del sector público en la ciudad de Ayacucho*" Este proyecto como principal objetivo es analizar el impacto de la interacción laboral de los trabajadores en el sector público en la región de Ayacucho. La Metodología que se utilizo es de tipo aplicativo Según al Planteamiento de la investigación y el método descriptivo y explicativo realizada a los trabajadores del sector público. La conclusión de este proyecto es que si se desarrolla de manera adecuada entre los trabajadores ya que ellos conocen la forma de trabajo y el compromiso utilizando lenguas distintos al español.

## **e. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **i. Interacción Laboral**

Gallacher (2014) menciona que la interacción son un intercambio de ideas en una organización es la importancia central del comportamiento humano con interacciones estratégicas y acciones que toman los subordinados para poder mejorar una situación con actitud, compromiso y responsabilidad.

Ramirez (2019) menciona que la interacción es la parte fundamental del desarrollo del individuo en un organización es una acción de participar, intervenir,

colaborar con las personas para mejorar la situación actual o deficiencia de la empresa ya que solo con la interacción se puede mejorar la calidad de servicio en la organización.

Saveedra (2016) menciona que la interacción laboral en las empresas son motivacionales pero a su vez es una estrategia con el fin de comunicarse con el personal es un compromiso natural de las personas hacia la empresas con empeño, atribución que tengan garantía en un trabajo que se propone la empresa trabajando con su organización para cumplir el Objetivo.

Omaira (2020) menciona en su teoría que una interacción laboral es una Responsabilidad en una empresa ya que los trabajadores interactúan dialogan que forman parte de la comunicación oral es un compromiso, trabajo y obligación porque garantiza fiel y eficazmente el trabajo colaborativo en función en mejoras continuas de la empresa. Idalberto (2020) Menciona que en las organizaciones la interacción laboral permite a las actividades mejorar hay personas capaces de comunicarse mediante diferentes medios aportando ideas y planteando soluciones que permiten mejorar es una responsabilidad necesarias compromiso y garantía.

## **f. BASES TEÓRICAS DE LAS DIMENSIONES**

### **i. ACTITUD**

Según Badia Llobet (2018) “la actitud es una predisposición psicológica que sé que se manifiesta mediante la evaluación de una empresa, con cierto grado de favorabilidad o des favorabilidad”. Se trata de un estado interno del ser humano. La actitud como un estado de disposición mental, organizada que ejerce una ascendente en el comportamiento y formación de una persona en su día a día.

Entendemos pues, que es una característica que puede variar según el ambiente y que, además, no se puede observar de manera inmediato.

Según Balarezo Díaz (2017) las actitudes son aprendidas en ambientes socialmente compartidos, como la escuela, e involucran elementos sociales, cognitivos y emocionales, que afectan de forma directa los aprendizajes de los estudiantes. En el caso académico, tanto los profesores como los estudiantes refuerzan sus actitudes inconscientemente todo los días, no hay momento alguno en ese proceso interactivo donde las actitudes no juegan un rol importante.

## **ii. COMPROMISO**

Según Lehman (2017) el compromiso, modifica una propuesta en la actualidad y es la expresión que relata con valor y agallas de nuestras intenciones, es la energía o motivación que habla más alto que las expresiones, es hacerse al periodo cuando no lo hay, es terminar o cumplir con la obligación cuando las circunstancias se ponen adversas, es el elemento con el que se metaliza el carácter para poder cambiar los artículos, es el logro y empeño diario de la moralidad sobre el incertidumbre. Comprometerse y conservar los compromisos, son la naturaleza de la proactividad.

Según (Raffino, 2019) el compromiso hace referencia a un tipo de obligación o acuerdo que tiene una persona con otros ante una situación. Un compromiso es una responsabilidad que debe cumplirse por el individuo que lo tiene una persona y lo tomó. El compromiso, además, es la capacidad que tiene una persona para tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente. Ser una persona que cumple con sus compromisos es considerado una atribución,

valor y una virtud, ya que esto suele asegurar el éxito en los propósitos futuros y la integridad.

### **iii. RESPONSABILIDAD**

Según Pérez (2019) la responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones o atención al hacer o decidir algo, o bien un aspecto de responder, que implica el claro conocimiento o habilidad de que los resultados de cumplir o no los deberes, recaen sobre uno mismo. Es considerada un trabajo, valor y una habilidad del ser humano. Se menciona a la característica positiva de las personas, a través de la cual son capaces de responsabilizarse y actuar de una manera correcta.

Según Raffino (2020) la responsabilidad se trata de una noción sumamente amplia que mantiene una estrecha relación con el hecho de asumir todas aquellas consecuencias generadas tras un hecho que fue realizado de manera consciente e intencionada. Suele ser considerada como uno de los principios humanos más significativos ya que, mediante la inteligencia humana que habilita a una persona poder elegir frente a las circunstancias que la vida presente, a veces uno opta por la manera en que va actuar y vincularse con el otro.

## **1. BASES TEÓRICAS DE LOS INDICADORES**

### **1.1. COMPORTAMIENTO**

Rivera C., Arellano C., Morelo A. (2017) el criterio de comportamiento hace relación a la dinámica interna y externa de la persona o grupo de personas que se produce cuando estos buscan satisfacer sus necesidades mediante bienes y servicios, en términos de personalidad o psicología, el conjunto de respuestas bien por presencia o ausencia, que presenta un ser vivo en concordancia con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser, consciente o inconsciente,

voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.

## **1.2. FORMACIÓN**

Torres Hernández (2013) la formación es un desarrollo histórico social, ya que le hombre se forma a medida que entiende y cambia su realidad, la formación es un desarrollo histórico porque se identifica en interrelación permanente entre el sujeto y el medio. Es social porque es una relación entre los individuos. La formación es un trabajo sobre sí mismo, un trabajo de sí mismo, sobre sí mismo. Como también es un conocimiento especializado que obtiene un individuo al estarse preparando para ejercer una profesión.

## **1.3. CONOCIMIENTO**

Morales & Gutiérrez (2015) el conocimiento es la acción y efecto, es decir, de adquirir información valiosa para entender la realidad por medio de la razón, el entendimiento y la inteligencia. Se refiere a lo que resulta de un proceso de aprendizaje, también la palabra conocimiento se refiere a la información sobre un determinado tema. El conocimiento se determina como habilidades, destrezas, procesos mentales e información obtenidos por el individuo.

## **1.4. MOTIVACIÓN**

Maslow (2012) la motivación es el desarrollo que tiene todo los seres humanos de satisfacer sus necesidades como también la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las organiza en una pirámide y que esta depende de la influencia que tenga en el comportamiento humano, también es considerado un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación.

## **1.5. ATRIBUCIÓN**

Peréz & Cardey (2016) la atribución es un término se define como la acción o acto de atribuir, en asignar, imputar, culpar, aplicar y presumir. Se dice de cada uno de las facultades que corresponde en cada una de la organización política o privada dependiendo de la norma, como también consiste en atribuir una obra o una trabajo a un individuo, afirmando que ésta es la responsable. Muchas veces las atribuciones se hacen de manera equivocada y señalan erróneamente al autor en cuestión.

## **1.6. EMPEÑO**

Broseta (2015) el empeño es un procedimiento a través del cual el interesado recibe de forma inmediata una suma de efectivo a cambio de dejar en entrega y como garantía, una fianza de su propiedad. Una vez satisfecha la obligación, la persona recupera su objeto empeñado. Cuando empeñas un objeto, recibes un préstamo acorde al valor de la cosa dada en garantía. Este objeto es depositado por la entidad que concede el crédito como seguro para el cumplimiento de la tarea. Así en el caso de que el deudor no cumpla sus obligaciones, este bien puede ser vendido o subastado para que la entidad prestamista obtenga los recursos que equivalen al pago del préstamo.

## **1.7. HABILIDAD**

Villar (2019) es la capacidad de uno mismo para desempeñar de manera correcta y con facilidad la tarea ya sea de condición física, mental o social. La habilidad es la capacidad del individuo, adquirida por el aprendizaje, capaz de producir resultados previstos con el máximo de certeza, con el mínimo de relajamiento de tiempo y economía y con el máximo de seguridad.

## **1.8. TRABAJO**

Según Pérez & Merino (2012) el término trabajo es nombrado un conjunto de actividades que son realizadas con el propósito de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir bienes y servicios para atender las necesidades humanas, es uno de los términos que vienen precedidos por hechos de la vida cotidiana, que se esconden tras el velo de lo habitual. Gracias al trabajo el ser humano comienza a dominar su propio espacio, así como el respeto y la consideración de los demás, lo cual además colabora a su autoestima, satisfacción personal y realización profesional, sin contar con el aporte que hace a la sociedad.

## **1.9. OBLIGACIÓN**

Pérez P. & María (2014) la obligación es una exigencia moral que se debe regir la voluntad libre. Es como un vínculo jurídico que constreñía a una persona a pagar alguna cosa según las leyes de la ciudad. Una obligación es algo que se está obligado a cumplir ya sea el pago de los impuestos y de los servicios en el sitio donde vives, de un negocio, entre otros, otra de la responsabilidad también pueden ser una de las circunstancias que se obliga a hacer.

### **Concepto**

Es una acción que se desarrolla de modo recíproca o mutuo entre dos o más individuos ya sea dentro o fuera del ámbito laboral. Se debe tomar en cuenta los tonos ideales de respeto y tolerancia y el lenguaje físico durante las interacciones

### **Interacción Laboral**

La interacción laboral es la relación laboral que se desarrolla en un organización con el propósito de mejorar problemas y establecer soluciones en el ámbito del trabajo.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **8.1. Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo cuantitativo, esta investigación cuantitativa generaliza los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (población) Hernández, Fernández, & Baptista (2010).

#### **8.2. Nivel de la investigación de tesis**

La investigación es de nivel descriptivo. La investigación descriptiva analiza cómo es y cómo se manifiesta Hernández (2010).

#### **8.3. Diseño de la investigación. (Incluye hipótesis si se requiere)**

Este diseño de esta investigación es no experimental. Hernández (2010).

##### **a. El universo y muestra.**

**Población:** La población está conformada por 10 trabajadores en la empresa de servicio agencia de viaje: caso A&R tours, distrito Ayacucho, 2020

**Muestra:** La muestra está conformada por 10 trabajadores en la empresa de servicio agencia de viaje: caso A&R tours, distrito Ayacucho, 2020

*Tabla. 1 Definición y operacionalización de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN DE VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b> <b>Nunca/casi nunca/a veces/casi siempre/siempre.</b>
<b>INTERACCIÓN LABORAL</b>	Gallacher (2014) menciona que la interacción son un intercambio de ideas en una organización es la importancia central del comportamiento humano con interacciones estratégicas, acciones que toman los subordinados para poder mejorar una situación con actitud	Se determinará la importancia de la interacción laboral, la cual se obtendrá con el instrumento del cuestionario de acorde a los indicadores que será aplicado con técnica de encuesta.	<b>ACTITUD</b>	Comportamiento	1) ¿La actitud de los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el mercado laboral?
					2) Si sales de casa con una actitud negativa ¿lo reflejas en tu comportamiento a la hora de trabajar?
				formación	3) ¿La empresa te forma y orienta para que te relaciones adecuadamente con tus compañeros de trabajo?
				Conocimiento	4) ¿Los conocimientos que transmiten los personales de la empresa a los clientes son eficientes?
			<b>COMPROMISO</b>	Motivación	5) ¿Los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el Mercado laboral?
					6) ¿La empresa realiza charlas motivacionales a todo su personal en general?

contribución compromiso y responsabilidad.				Atribución	7) ¿Dentro de tus funciones y atribuciones logras interactuar con tus compañeros?
				Empeño	8) ¿Todos los trabajadores de la empresa están poniendo empeño al realizar sus funciones?
			<b>RESPONSABILIDAD</b>	Habilidad	9) ¿Los trabajadores de la empresa son responsables y puntuales con su labor?
					10) ¿Usted considera que las habilidades con que cuenta le permiten ser más eficiente en su trabajo?
				Trabajo	11) ¿Te sientes responsable cuando tus compañeros de trabajo no realizan sus actividades correctamente?
				Obligación	12) ¿Consideras que te sientes obligado y presionado en el trabajo?

#### **8.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

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

En esta investigación se utilizó la encuesta.

##### **Instrumentos:**

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

#### **8.5. PLAN DE ANÁLISIS.**

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

*Tabla 2. Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	DIMENSIONES Y INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cómo es la interacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro agencia de viajes caso A&amp;R Tours, distrito Ayacucho, 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1. ¿Cómo es la actitud en las micro y pequeñas empresas rubro agencia de viajes caso A&amp;R Tours, distrito</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la importancia de la interacción laboral en las micro y pequeñas empresas en el rubro agencia de viajes – caso A&amp;R Tours, distrito Ayacucho, 2020</p> <p><b>Objetivos Específico</b></p> <p>1. Conocer la actitud en las micro y pequeñas empresas en el rubro agencia de viajes – caso A&amp;R Tours, distrito Ayacucho, 2020</p> <p>2. Identificar el compromiso en las micro y pequeñas empresas en el rubro agencia de</p>	<p>(Hernández, 2010)</p> <p>El autor señala bajo su teoría que no todas las investigaciones no se plantean una hipótesis.</p>	<p><b>Dimensión 1.</b></p> <p><b>ACTITUD</b></p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>a) Comportamiento</p> <p>b) Formación</p> <p>c) Conocimiento</p> <p><b>Dimensión 2.</b></p> <p><b>COMPROMISO</b></p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>a) Motivación</p> <p>b) Atribución</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Descriptiva</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>No experimental asimismo es de corte transversal</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Según la investigación extraída de la Cantidad de personal de trabajadores es 10 personas de la empresa agencia de viaje: caso</p>

<p>Ayacucho, 2020?</p> <p>2. ¿Cómo es el compromiso en las micro y pequeñas empresas, rubro agencia de viajes caso A&amp;R Tours, distrito Ayacucho, 2020?</p> <p>3. ¿Cómo se da responsabilidad en las micro y pequeñas empresas, rubro agencia de viajes caso A&amp;R Tours, distrito Ayacucho, 2020?</p>	<p>viajes – caso A&amp;R Tours, distrito Ayacucho, 2020</p> <p>3. Evaluar la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro agencia de viajes – caso A&amp;R Tours, distrito Ayacucho, 2020</p>		<p>c) Empeño</p> <p><b>Dimensión 3.</b></p> <p><b>RESPONSABILIDAD</b></p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>a) Habilidad</p> <p>b) Trabajo</p> <p>c) Obligación</p>	<p>A&amp;R tours, distrito Ayacucho que se encuentra registradas</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>La empresa en base a un estudio de investigación en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio agencia de viaje se realizó un estudio específico y definir como se aplica la interacción laboral en agencia de viaje: caso A&amp;R tours, distrito Ayacucho 2020</p> <p><b>TECNICA:</b> Encuestas.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario.</p>
---	---	--	--	--

## 1.10. PRINCIPIOS ÉTICOS

Son valores que permiten una determinada actividad, ULADECH (2019) señala que toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

**Protección de las personas:** Es salvaguardar el bienestar y seguridad de las personas, la cual su fin es superior de la investigación y por lo tanto se tiene que proteger su identidad, dignidad, confiabilidad, privacidad, creencia y religión.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que colaboran en la investigación tienen todo el derecho de informarse sobre los objetivos, y tienen la libertad y la voluntad propia si participan en ella o no.

**Beneficencia y no maleficencia:** La investigación tiene que poseer un balance de riesgo, para así asegurar el cuidado y el bienestar de las personas.

**Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad:** Toda investigación tiene que respetar la honra de los animales y el cuidado del medio ambiente y se debe tomar medidas para evitar daños y organizar acciones para disminuir afectos desfavorables.

**Justicia:** El investigador de preferir el bien común antes que el interés personal, así como ejercer un causa razonable y asegurándose que su capacidad no son prácticas injustas.

**Integridad científica:** Evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación, siempre evaluar y declarar los daños para que así no afecte a quienes participan en la investigación; asimismo el investigador debe asegurar la validez de sus métodos, fuentes y datos, como también debe garantizar la sinceridad en todo su

desarrollo de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

*Tabla 3*

Características de actitud en las micro y pequeñas empresas rubro agencia de viajes, A&R tours distrito Ayacucho, 2020

<b>Características de actitud</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b><i>Cumplen con los compromisos de la empresa</i></b>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	0	0.00
<b>A veces</b>	2	20.00
<b>Casi siempre</b>	4	40.00
<b>Siempre</b>	4	40.00
<b>Total</b>	10	100.00
<b><i>En el trabajo lo refleja un actitud negativa</i></b>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	0	0.00
<b>A veces</b>	1	10.00
<b>Casi siempre</b>	5	50.00
<b>Siempre</b>	4	40.00
<b>Total</b>	10	100.00
<b><i>Te relaciones con tus compañeros de trabajo</i></b>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	0	0.00
<b>A veces</b>	0	0.00
<b>Casi siempre</b>	2	20.00
<b>Siempre</b>	8	80.00
<b>Total</b>	10	100.00
<b><i>Los personales de la empresa son eficientes</i></b>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	0	0.00
<b>A veces</b>	1	10.00
<b>Casi siempre</b>	5	50.00
<b>Siempre</b>	4	40.00
<b>Total</b>	10	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los trabajadores de los micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes, A&R tours, Ayacucho 2020.



Tabla 4

Características de compromiso en las micro y pequeñas empresas rubro agencia de viajes, A&R tours distrito Ayacucho, 2020

<b>Compromiso</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<i>Cumplen con los compromisos de la empresa</i>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	0	0.00
<b>A veces</b>	1	10.00
<b>Casi siempre</b>	1	10.00
<b>Siempre</b>	8	80.00
<b>Total</b>	10	100.00
<i>La empresa realiza charlas motivacionales</i>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	0	0.00
<b>A veces</b>	2	20.00
<b>Casi siempre</b>	5	50.00
<b>Siempre</b>	3	30.00
<b>Total</b>	10	100.00
<i>Interactuas con tus compañeros de trabajo</i>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	1	10.00
<b>A veces</b>	0	0.00
<b>Casi siempre</b>	5	50.00
<b>Siempre</b>	4	40.00
<b>Total</b>	10	100.00
<i>Se empeñan al realizar sus funciones</i>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	0	0.00
<b>A veces</b>	1	10.00
<b>Casi siempre</b>	2	20.00
<b>Siempre</b>	7	70.00
<b>Total</b>	10	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los trabajadores de los micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes, A&R tours, Ayacucho 2020.

Tabla 5

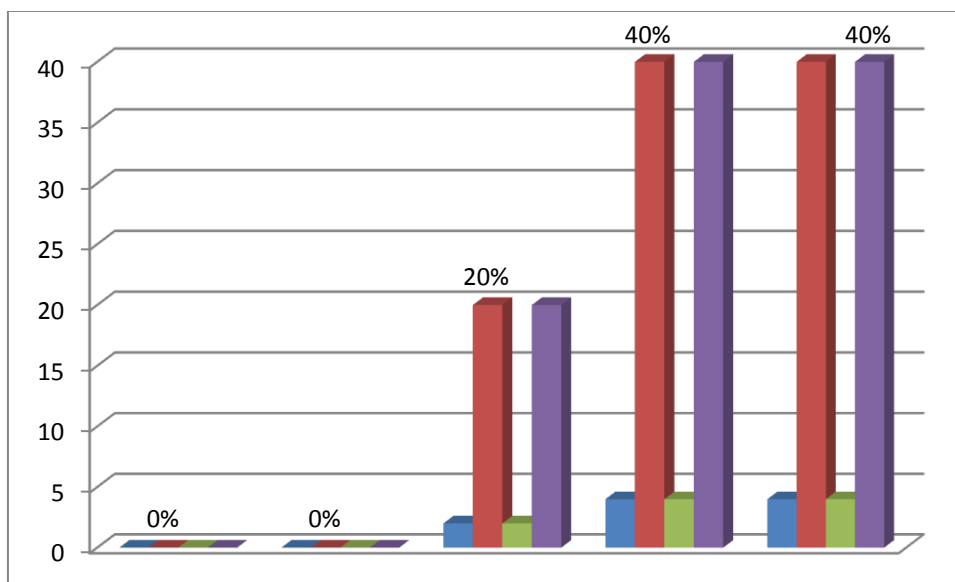
Características de la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas rubro agencia de viajes, A&R tours distrito Ayacucho, 2020

<b>Responsabilidad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<i>En la empresa son puntuales y responsables</i>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	0	0.00
<b>A veces</b>	1	10.00
<b>Casi siempre</b>	3	30.00
<b>Siempre</b>	6	60.00
<b>Total</b>	10	100.00
<i>Es eficiente en su trabajo</i>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	0	0.00
<b>A veces</b>	1	10.00
<b>Casi siempre</b>	4	40.00
<b>Siempre</b>	5	50.00
<b>Total</b>	10	100.00
<i>Se siente responsable de los trabajos no realizados</i>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	0	0.00
<b>A veces</b>	1	10.00
<b>Casi siempre</b>	7	70.00
<b>Siempre</b>	2	20.00
<b>Total</b>	10	100.00
<i>Te sientes obligado y presionado en el trabajo</i>		
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Casi nunca</b>	0	0.00
<b>A veces</b>	1	10.00
<b>Casi siempre</b>	2	20.00
<b>Siempre</b>	7	70.00
<b>Total</b>	10	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los trabajadores de los micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes, A&R tours, Ayacucho 2020.

### Gráfica 1.

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.



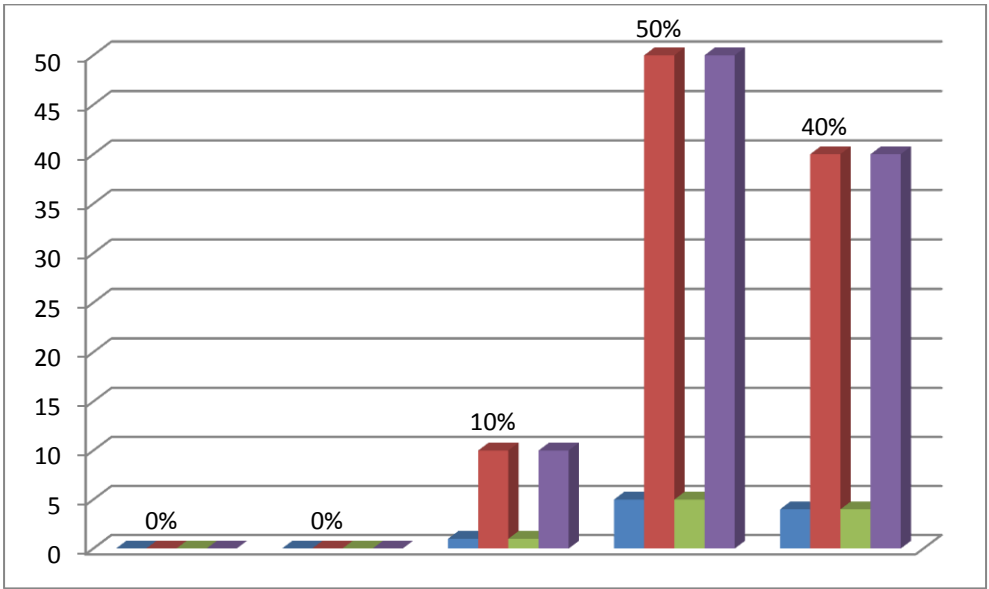
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N° Trabajadores	0%	0%	20%	40%	40%

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 1 y gráfico 1, del total de 10 trabajadores encuestados corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 40% indican que siempre cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el mercado laboral, el 40% mencionan que casi siempre cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el mercado laboral y el 20% indican que a veces cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el mercado laboral.

### Gráfica 2.

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.



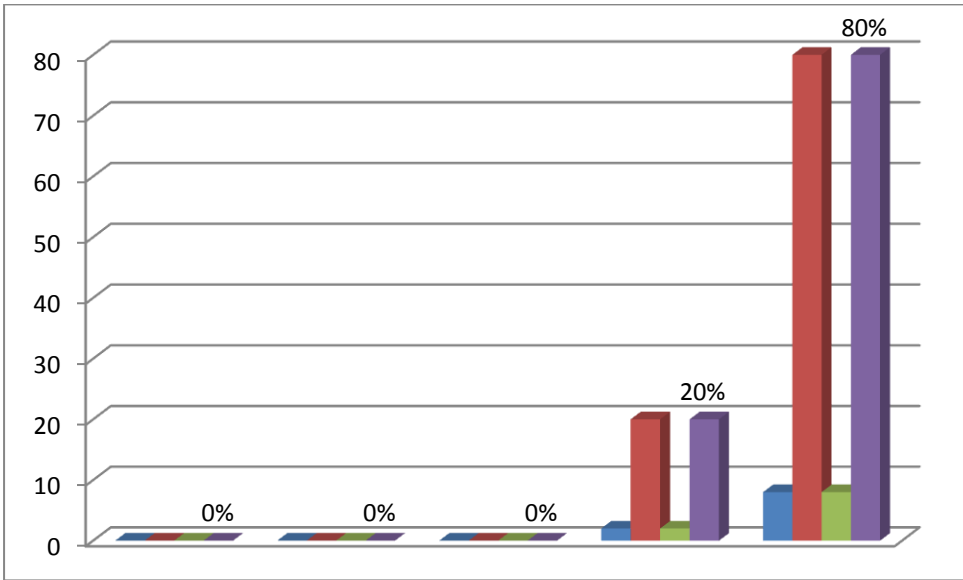
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N° Trabajadores	0%	0%	10%	50%	40%

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 2 y gráfico 2, del total de 10 trabajadores encuestados corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 40% de trabajadores dan como respuesta que siempre si salen de casa con una actitud negativa, lo reflejan en su comportamiento a la hora de trabajar, el 50% de trabajadores dan como respuesta que casi siempre si salen de casa con una actitud negativa, lo reflejan en su comportamiento a la hora de trabajar y el 10% de trabajadores dan como respuesta que a veces si salen de casa con una actitud negativa, lo reflejan en su comportamiento a la hora de trabajar.

**Gráfica 3.**

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.



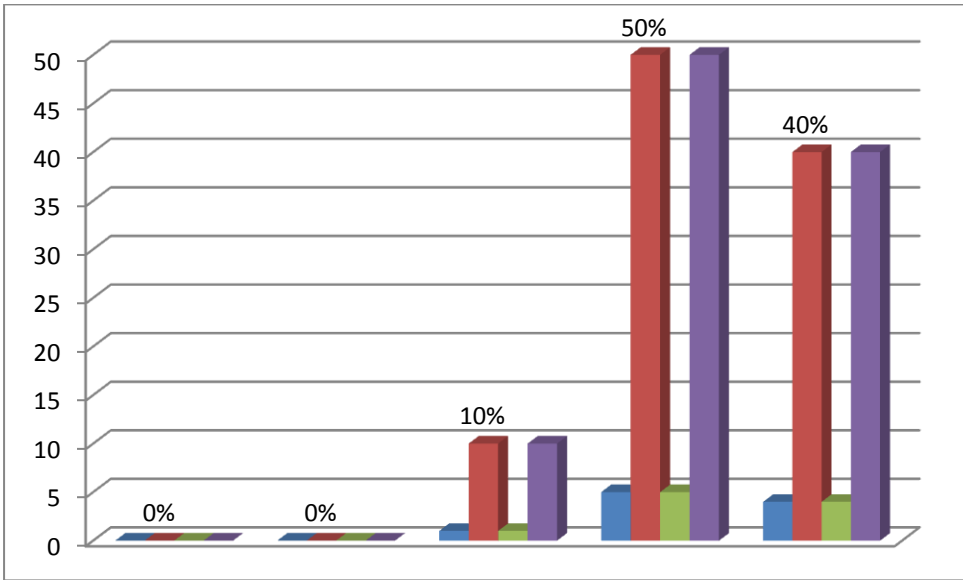
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPR	SIEMPRE
N° Trabajadores	0	0%	0%	20%	80%
	%				

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 3 y gráfico 3, del total de 10 trabajadores encuestados corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 80% indica que siempre la empresa forma y orienta para que los trabajadores se relacionen adecuadamente con sus compañeros de trabajo y el 20% indica que casi siempre la empresa forma y orienta para que los trabajadores se relacionen adecuadamente con sus compañeros de trabajo.

#### Gráfica 4.

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.



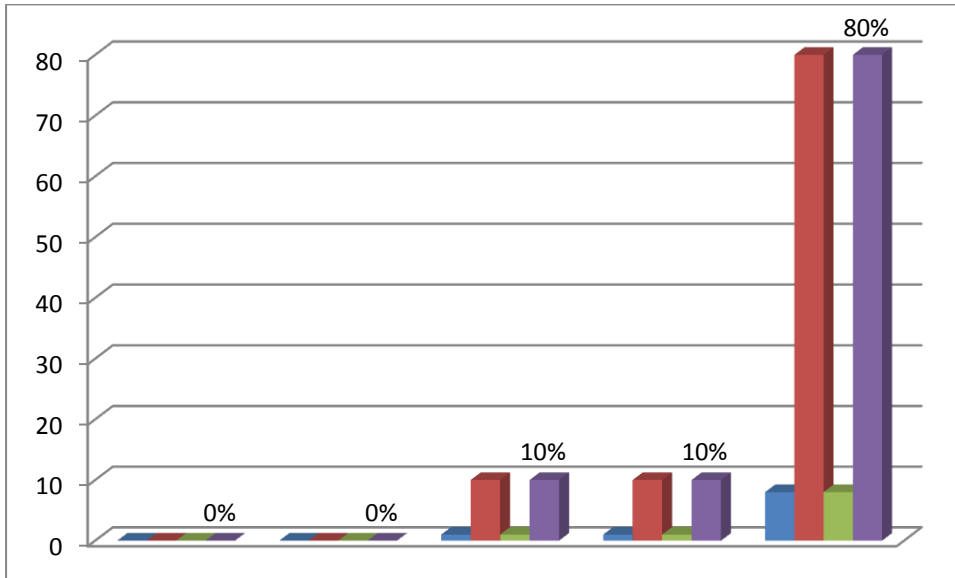
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Nº Trabajadores	0%	0%	10%	50%	40%

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 4 y gráfico 4, del total de 10 trabajadores encuestados corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 40% dan como respuesta, que siempre los conocimientos que transmiten los personales de la empresa a los clientes son eficientes, el 50% dan como respuesta, que casi siempre los conocimientos que transmiten los personales de la empresa a los clientes son eficientes y el 10% dan como respuesta, que a veces los conocimientos que transmiten los personales de la empresa a los clientes son eficientes.

**Gráfica 5.**

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.



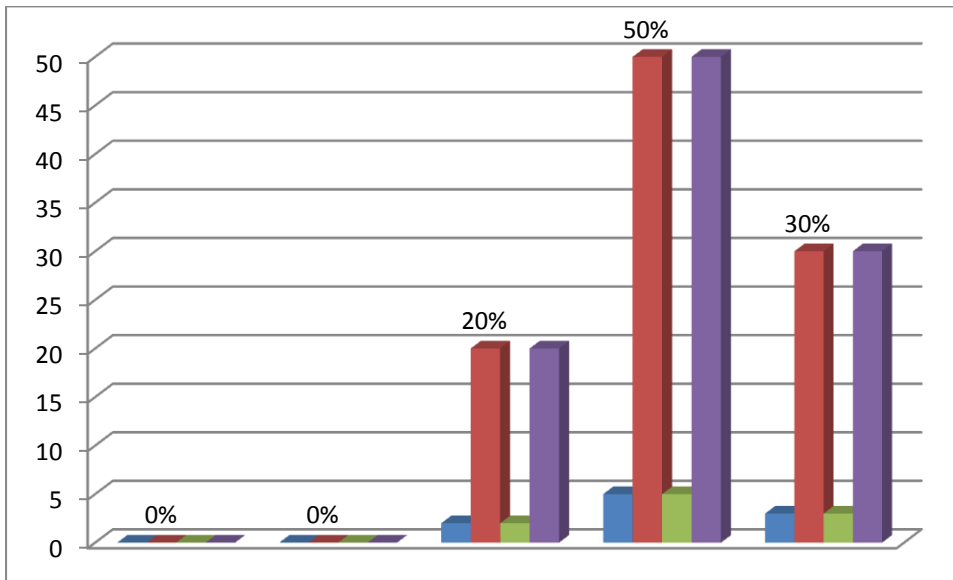
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N° Trabajadores	0%	0%	10%	10%	80%

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 5 y gráfico 5, del total de 10 trabajadores encuestados corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 80% dan como respuesta que siempre los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el Mercado laboral, el 10% da como respuesta que casi siempre los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el Mercado laboral y el 10% da como respuesta que a veces los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el Mercado laboral.

### Gráfica 6.

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.



	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N° Trabajadores	0%	0%	20%	50%	30%

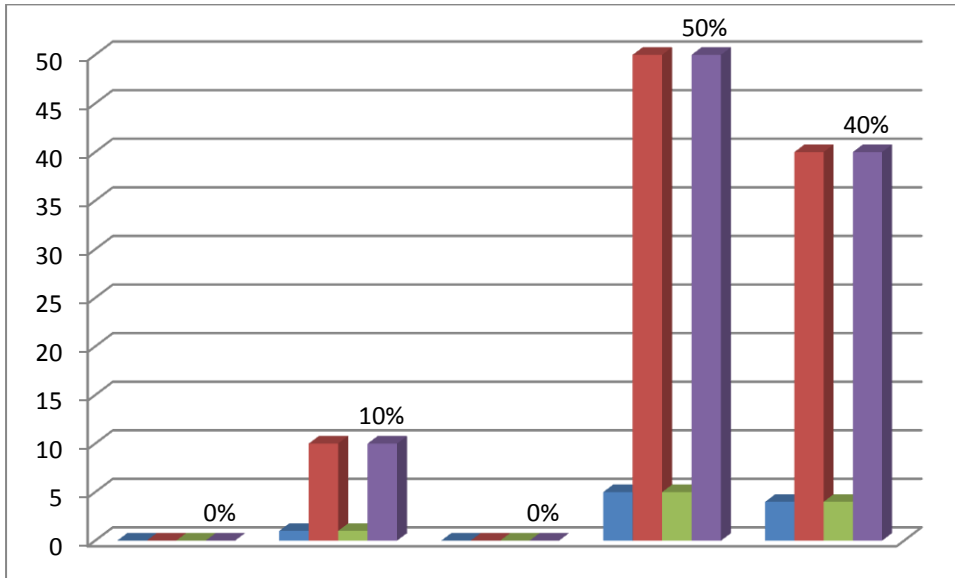
Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 6 y gráfico 6, del total de 10 trabajadores encuestados corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 30% dan como respuesta que siempre la empresa realiza charlas motivacionales a todo su personal en general, el 50% dan como respuesta que casi siempre la empresa realiza charlas motivacionales a todo su personal en general y el 20% dan como respuesta que a veces la empresa realiza charlas motivacionales a todo su personal en general.

### Gráfica 7.

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.





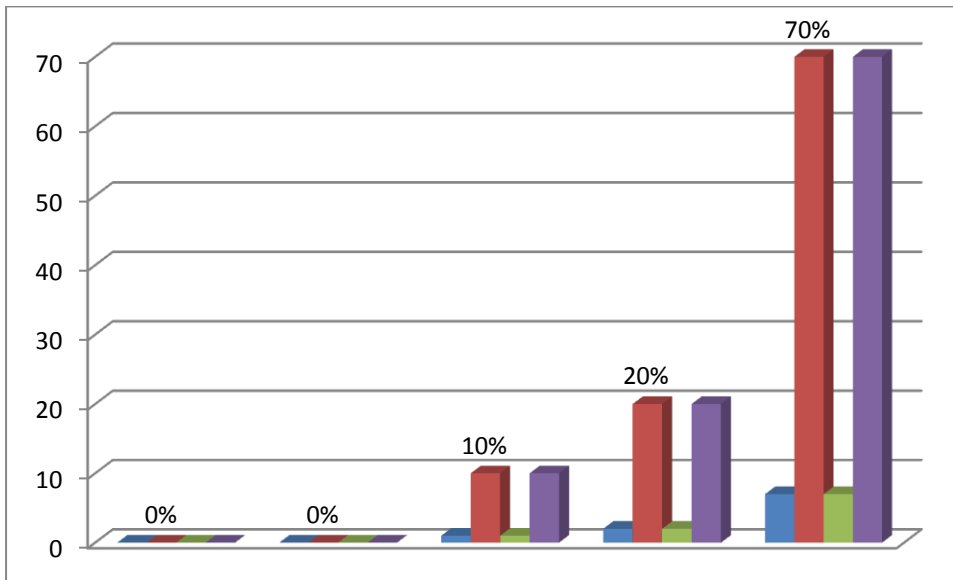
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N° Trabajadores	0%	10%	0%	50%	40%

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 7 y gráfico 7, del total de 10 trabajadores encuestados corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 40% dan como respuesta que siempre dentro de sus funciones y atribuciones logras interactuar con sus compañeros, el 50% dan como respuesta que casi siempre dentro de sus funciones y atribuciones logran interactuar con sus compañeros y el 10% dan como respuesta que casi nunca dentro de sus funciones y atribuciones logran interactuar con sus compañeros.

### Gráfica 8.

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.



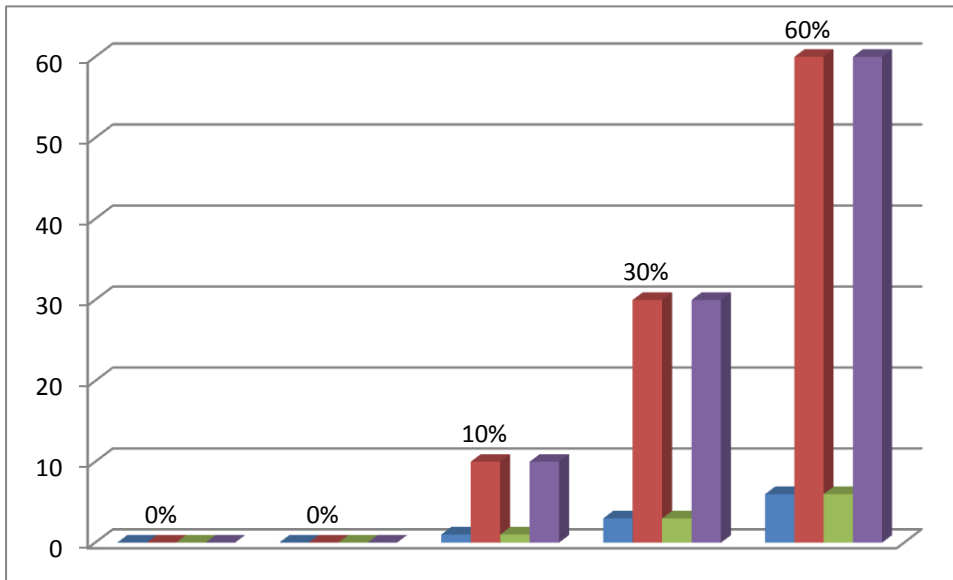
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N° Trabajadores	0%	0%	10%	20%	70%

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 8 y gráfico 8, del total de 10 trabajadores encuestados corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 70% dan como respuesta que siempre los trabajadores de la empresa están poniendo empeño al realizar sus funciones, el 20% dan como respuesta que casi siempre los trabajadores de la empresa están poniendo empeño al realizar sus funciones y el 10% dan como respuesta que a veces los trabajadores de la empresa están poniendo empeño al realizar sus funciones.

### Gráfica 9.

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.



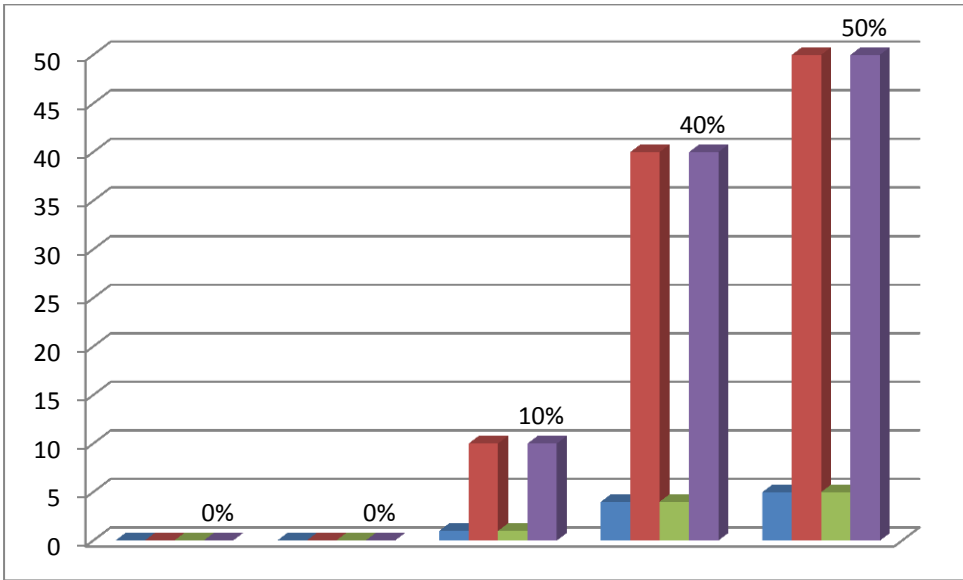
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N° Trabajadores	0%	0%	10%	30%	60%

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 9 y gráfico 9, del total de 10 trabajadores encuestados corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 60% dan como respuesta que siempre los trabajadores de la empresa son responsables y puntuales con su labor, el 30% dan como respuesta que casi siempre los trabajadores de la empresa son responsables y puntuales con su labor y el 10% dan como respuesta que a veces los trabajadores de la empresa son responsables y puntuales con su labor.

### Gráfica 10.

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.



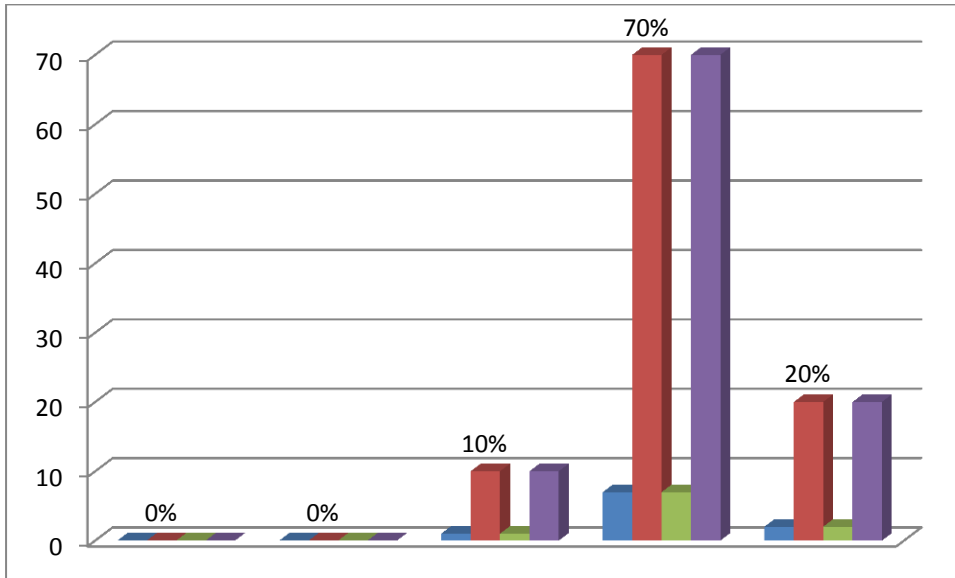
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N° Trabajadores	0%	0%	10%	40%	50%

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 10 y gráfico 10, del total de 10 trabajadores encuestados corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 50% dan como respuesta que siempre consideran que las habilidades con que cuentan le permiten ser más eficientes en su trabajo, el 40% dan como respuesta que casi siempre consideran que las habilidades con que cuentan le permiten ser más eficientes en su trabajo y el 10% dan como respuesta que a veces consideran que las habilidades con que cuentan le permiten ser más eficientes en su trabajo.

**Gráfica 11.**

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.



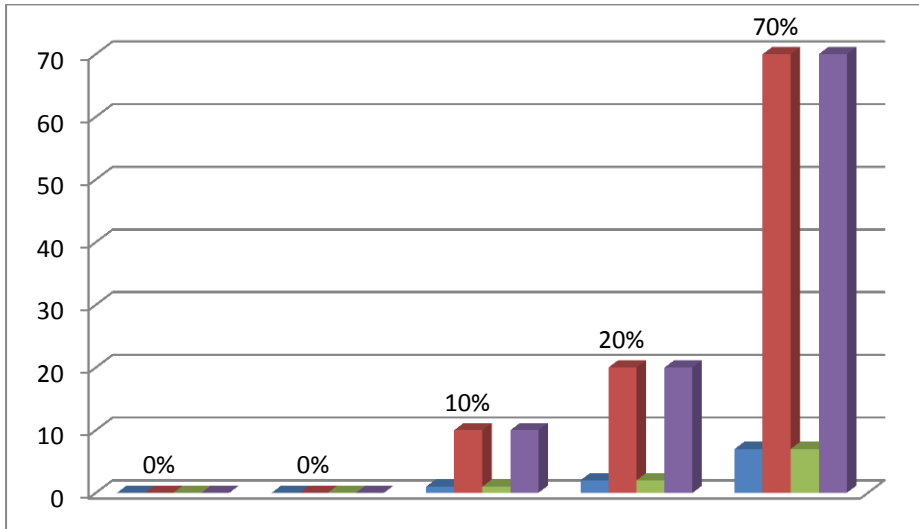
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N° Trabajadores	0%	0%	10%	70%	20%

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 11 y gráfico 11, del total de 10 trabajadores encuestados corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 20% dan como respuesta que siempre se sienten responsables cuando sus compañeros de trabajo no realizan sus actividades correctamente, el 70% dan como respuesta que casi siempre se sienten responsables cuando sus compañeros de trabajo no realizan sus actividades correctamente y el 10% dan como respuesta que a veces se sienten responsables cuando sus compañeros de trabajo no realizan sus actividades correctamente.

### Gráfica 12.

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa A&R tours.



	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N° Trabajadores	0%	0%	10%	20%	70%

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla 12 y gráfico 12, del total de 10 trabajadores encuestados que corresponde al 100% de la empresa A&R TOURS Agencia de Viajes; El 70% dan como respuesta que siempre se consideran que se sienten obligado y presionados en el trabajo, el 20% dan como respuesta que casi siempre se consideran que se sienten obligados y presionado en el trabajo y el 10% dan como respuesta que a veces se consideran que se sienten obligados y presionados en el trabajo.

## 2. Análisis de Resultado

De acuerdo al objetivo general: Determinar la importancia de la interacción laboral en las micro y pequeñas empresas en el rubro agencia de viajes – caso A&R Tours, distrito Ayacucho, 2020 los resultados obtenidos en la tabla N° 7 se determinó que el 40% (4 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que siempre interactúan dentro de sus funciones y atribuciones con sus compañeros. El 50% (5

trabajadores) de los encuestados mencionan que casi siempre interactúan dentro de sus funciones y atribuciones con sus compañeros. El 10% (1 trabajador) de los encuestados indica que casi nunca interactúan dentro de sus funciones y atribuciones con sus compañeros. Estos resultados guardan relación Saavedra Cabrera (2016) y se evidencio que el 30% dijo que están totalmente de acuerdo, un 10% totalmente en desacuerdo y un 20% dijo estar parcialmente de acuerdo. Logramos ver que el 50% considera que es muy importante la interacción dentro del trabajo y atribuciones.

Según Bostal & Malleville (2016) Afirma que en ese sentido que cuando las interacciones en el trabajo son sanas, los empleados se sienten más contentos y son más rentables o productivos, es decir, un buen ambiente laboral tiene utilidades y beneficios a largo plazo para un entidad a distintos incluyendo la cultura.

#### **Con respecto a la actitud**

Los resultados obtenidos en la tabla N° 1 se determinó que el 40% (4 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que siempre tienen la actitud los trabajadores para cumplir con los compromisos que tienen con la empresa, el 40% (4 trabajadores) de los encuestados mencionan que casi siempre tienen la actitud los trabajadores para cumplir con los compromisos que tienen con la empresa y el 20% (2 trabajadores) de los encuestados mencionan que a veces tienen la actitud los trabajadores para cumplir con los compromisos que tienen con la empresa para ser mejores en el mercado laboral. Este resultado guarda relación y asimila con Carrión C. (2018) quien determino en su investigación dentro de sus encuestados el 42% respondieron que siempre tienen la actitud para cumplir con los responsabilidades y compromisos en su centro laboral, el 20% respondieron que casi siempre tienen la actitud para cumplir con los responsabilidades y compromisos en su centro laboral,

mientras que el 38% respondieron que a veces tienen la actitud para cumplir con los responsabilidades y compromisos en su centro laboral.

En este sentido Riquelme Jiménez (2015) Es un sector dedicada a familiarizar a los trabajadores con sus futuras condiciones e interacciones de trabajo de su campo laboral y facilitar todos los recursos y las orientaciones necesarias para motivarse o desempeñarse bien en su campo laboral.

### **Con respecto al compromiso**

Los resultados obtenidos en la tabla N° 5 se determinó que el 80% (8 trabajadores) de los encuestados mencionan que siempre cumplen con los compromisos de la empresa, el 10% (1 trabajador) de los encuestados mencionan que casi siempre cumplen con los compromisos de la empresa y el 10% (1 trabajador) de los encuestados mencionan que a veces cumplen con los compromisos de la empresa para ser mejores en el Mercado laboral. Este resultado guarda relación y asimila con C. Acevedo (2020) Quien determino en sus encuestas realizadas que el 60% de trabajadores indicaron que en la empresa que casi siempre tienen ese compromiso de evaluar de manera periódica la ejecución de las actividades y tareas que realiza el personal, referente a la comunicación e información de la empresa, el 20% de los trabajadores encuestados indicaron que a veces perciben la información clara sobre las metas y objetivos de la empresa y el 20% de los trabajadores afirmaron que siempre tienen ese compromiso con la empresa y se han identificado en algún momento en aspectos negativos que han afectado el desarrollo de sus funciones.

En este sentido Frías Castro (2015) Dice el compromiso “es una profunda y amplia conexión que las personas tienen hacia la organización que resulta en un deseo genuino de ir sobre las expectativas que la compañía a alcanzar sus metas y ser



exitoso”. El compromiso es una capacidad de la persona para tomar conciencia de la importancia que tiene que cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado.

### **Con respecto a la responsabilidad**

Los resultados obtenidos en la tabla N° 9 se determinó que el 60% (6 trabajadores) de los encuestados mencionan que siempre cumplen con sus responsabilidades y la puntualidad en su labor, el 30% (3 trabajadores) de los encuestados mencionan que casi siempre cumplen con sus responsabilidades y la puntualidad en su labor y el 10% (1 trabajador) de los encuestados mencionan que a veces cumplen con sus responsabilidades y la puntualidad en su labor. Este resultado guarda relación y se asimila con Barrantes Maza (2020) Quien determino en sus encuestas realizadas que el 80% de encuestados indicaron que siempre al respecto de la variable calidad de servicio y su dimensión responsabilidad que obtuvo una buena calificación, el 10% de encuestados indicaron que casi siempre cumplen con la responsabilidad laboral y el 10% de encuestados indicaron que a veces son responsables al atender a los clientes.

En este sentido Robert Spaemann (2016) Menciona que la responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que la permite reflexionar, administrar, orientar, y valorar las consecuencias de sus actos. Por su parte ser responsable también significa tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.

## V. CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación en el que analizaremos la interacción laboral en las micro y pequeñas empresas rubro agencia de viaje: Caso A&R tours distrito Ayacucho, 2020, se concluye que la interacción laboral dentro de la organización no fluye mucho pero si tiene toda las responsabilidades para orientar, guiar y motivar a los trabajadores como también dando atribuciones para un buen desempeño laboral.

### **Con relación al objetivo general:**

De acuerdo a la participación de los trabajadores de la empresa A&R tours se determinó que tan importante es la interacción laboral dentro de una empresa, ya que la interacción laboral es la relación laboral que se desarrolla en un organización con el propósito de mejorar problemas y establecer soluciones en el ámbito del trabajo. Según las dimensiones del actitud para cumplir con los responsabilidades en su centro laboral, compromiso por parte de los trabajadores y administrador, que los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejor en el Mercado laboral y la responsabilidad por parte de los colaboradores, la cual beneficia a la empresa ya que estos son factores que determinan porque influyen positivamente en el compromiso y desempeño de los trabajadores y por lo tanto en la mejoría de la empresa A&R tours, es así que, mediante la determinación de la interacción laboral, se conocen los problemas existentes para ambas partes, lo que permite mejorar la interacción y crear un mejor relación laboral.

**Según el objetivo específico 1:** Se ha verificado que los trabajadores de la empresa A&R tours del distrito Ayacucho, realizan una adecuada actitud para

cumplir con las obligaciones que tienen con la empresa y es muy importante, ya que busca ser mejores en el mercado laboral y así tener más clientes fieles.

**Según el objetivo específico 2:** El compromiso de la empresa A&R tours del distrito Ayacucho, tienen una adecuada compromiso para que la empresa sea mejor en el ámbito laboral.

**Según el objetivo específico 3:** La empresa A&R tours tiene toda las atribuciones y responsabilidades hacia sus trabajadores, y ellos también tienen esa responsabilidad y empeño en su labor en la empresa.

Las conclusiones a la que llegó mediante esta investigación, es que la empresa A&R tours distrito Ayacucho, tiene que hacer más interacciones dinámicas como charlas motivacionales entre los trabajadores y administradores, como también estrategias de relación laboral, ya que así haya más interacción armonioso y confianza laboral entre los trabajadores y administradores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se han identificado varios puntos que son necesarios para la empresa A&R tours para su mejora de interacción o relación laboral, para ello se propone las siguientes recomendaciones.

- Realizar talleres y charlas motivacionales semanalmente con todos los trabajadores, administradores y personales de otros servicios, para que así tenga una buena atención de cliente.
- Para un buen interacción dentro de la empresa A&R tours, el administrador de manera adecuada, tiene que realizar control de calificación del relación laboral dentro de la empresa.
- La empresa debe de elegir un responsable que tenga una estrategia de calidad y especialización para que dentro de la empresa haya una buena interacción y relación laboral.
- Se recomienda que en forma mensual se realice un cuestionario o entrevista a los clientes con el fin de saber las debilidades que puedan aparecer, para así saber su interacción laboral, ya que teniendo el resultado se aplicará la metodología ya sea como capacitaciones, talleres y charlas motivacionales.

### 3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Leon, M. *Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año - 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Angeles Cabrera, M. (2018) *Relacion entre la comunicación interna y la motivación laboral del area administrativa en la IPE La Salle- Tingua 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Tingua, Perú.
- Badia Llobet, A. (2018). *Definición de Actitud - Psicología Social*. España.
- BALAREZO DÍAZ, G. V. (2017). *Actitud ante el aprendizaje y orientación a metas en estudiantes del Instituto de. Perú*.
- Boris, P. (2014) *La interaccion laboral a los docentes en la ciudad de Mexico*. Universidad politecnico nacional, Guadalajara, México.
- Broseta, A. (2015). *El empeño*. México.
- Barrantes Maza, J. (2020). *CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y CAPATACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA MYPES, SECTOR SERVICIO - RUBRO HOTELES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018*. PERÚ.
- Bostal, M. C., & Malleville, S. (2016). *Las relaciones sociales en el trabajo: análisis de un factor de riesgo psicosocial en los trabajadores no docentes de la UNLP*. Argentina.
- Carrión C., V. (2018). *LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE NIVEL INICIAL, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2018*. Ayacucho - Perú.
- Chavez Molina, J. (2014) *La interacciòn laboral de los trabajadores del sector público en*

*la ciudad de Ayacucho. Ayacucho, Perú.*

Chu Acevedo, C. (2020). *Caracterización de control interno y la comunicación laboral en las MYPES, caso de la empresa: Master job Perú.* Lima.

Felipa Ledesma, N. *Compromiso y interacción laboral del personal de salud de la Microred San Juan Bautista.* Centro de salud, Ayacucho, Perú.

Frías Castro, P. (2015). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y.* Chile.

Gallacher, M. (2014) *Interacción laboral en las organizaciones.* Universidad CEMA, Buenos Aires, Argentina.

Giraldo Guerrero, O. *Los Ambitos de la Interacción social en la formación de competencias laborales generales en los estudiantes.* Francisco Jose de Caldas, Manizales, Colombia.

Gonzales Rodriguez, M. (2018) *El interacción laboral y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor.* Universidad central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Hernades, R. (2010). *Metodología de investigación.* Mexico: Mc Graw Hill.

Idalberto, C. *Interacción entre personas y organizaciones.* colegio de administradores.

Lehman, S. (2017). *El valor del compromiso.* Estados Unidos: Course Hero.

Llantoy Barboza, M. (2015) *La pedagogía de la interacción laboral y su relación con el proceso de aprendizaje de los estudiantes de la facultad de ciencias de la educación de la universidad san cristobal de huamanga.* Universidad san cristobal de huamanga, Ayacucho, Peru.

Maslow, A. (2012) *La Motivación.* Eumed.net.

Omaira, G. (2020) *Los ámbitos de interacción social en la formación de competencias laborales.* Universidad de Manizales, Manizales, Colombia. Péres, j., & Gardey, A. (2012). *Definición de acción.*

Pérez P. , J., & María , M. (2014). *La obligación.* Argentina.

Pérez Porto , J., & Merino, M. (2012). *Definición de Trabajo.* Argentina: Definición.

DE. Pérez Porto, J., & Cardey, A. (2016). *Definición de Atribución.*

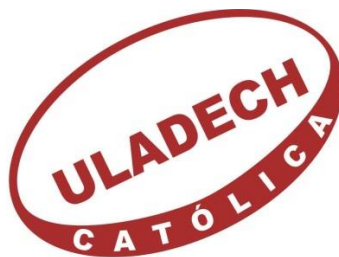
- Pérez, M. (2019). *Definición de Responsabilidad*. conceptodefinición.
- Prieto Rodríguez, C. (2012) *La Interacción laboral en Colombia*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Raffino, M. (2019). *Concepto de Compromiso*. Argentina.
- Raffino, M. (2020). *Responsabilidad*. Argentina.
- Ramírez, W. (2019) *Relaciones interpersonales en el ámbito interpersonal*. Tecnológico y estudios superiores occidente, Guadalajara, Mexico.
- Reyes Ortiz, A. *Interacción Laboral y/o Satisfacción laboral de los colaboradores de la comisión nacional para el desarrollo y vida sin drogas*. Oficina Zonal Comisión nacional para el desarrollo y vida sin drogas, Tarapoto, Perú.
- Riquelme Jiménez, C. J. (2015). *Formación y Orientación Laboral*. España.
- Rivera camino, J., Arellano Cueva, R., & Morelo Ayala, V. M. (2017). *Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing*. Perú.
- Robert spaemann. (2016). *LA ÉTICA DE LA RESPONSABILIDAD* . Ecuador.
- SAAVEDRA CABRERA, R. (2016). *Satisfacción laboral e Interacción trabajo - familia*. España.
- Socorro Yahuana, L. (2018) *LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL –UGEL MORROPÓN, 2018*. Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.

# **ANEXO**





**ANEXO 3:**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS**  
**Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ENCUESTA**

Estimado señor (a): El presente cuestionario es parte de una investigación titulada “Interacción Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro agencia de viaje: Caso A&R tours distrito Ayacucho, 2020”. La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece anticipadamente.

**GÉNERO:**                      **SEXO:** Masculino     Femenino   

**INSTRUCCIONES:** Use la siguiente escala de calificación para sus respuestas, marcando la categoría correspondiente a su preferencia con una (x)

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

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
	<b>VARIABLE: INTERACCIÓN LABORAL</b>	1	2	3	4	5
	<b>ACTITUD: (Comportamiento, Formación, Conocimiento)</b>					

01	¿La actitud de los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el mercado laboral?					
02	Si sales de casa con una actitud negativa ¿lo reflejas en tu comportamiento a la hora de trabajar?					
03	¿La empresa te forma y orienta para que te relaciones adecuadamente con tus compañeros de trabajo?					
04	¿Los conocimientos que transmiten los personales de la empresa a los clientes son eficientes?					
	<b>COMPROMISO: (Motivación, Atribución, Empeño)</b>					
05	¿Los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el Mercado laboral?					
06	¿La empresa realiza charlas motivacionales a todo su personal en general?					
07	¿Dentro de tus funciones y atribuciones logras interactuar con sus compañeros?					
08	¿Todos los trabajadores de la empresa están poniendo empeño al realizar sus funciones?					
	<b>RESPONSABILIDAD: (Habilidad, Trabajo, Obligación)</b>					
09	¿Los trabajadores de la empresa son responsables y puntuales con su labor?					
10	¿Usted considera que las habilidades con que cuenta le permiten ser más eficiente en su trabajo?					
11	¿Te sientes responsable cuando tus compañeros de trabajo no realizan sus actividades correctamente?					
12	¿Consideras que te sientes obligado y presionado en el trabajo?					

## Anexo 4: solicitud de Autorización



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FILIAL AYACUCHO

“Año de la Universalización de la Salud”

Ayacucho, 15 de octubre del 2020

Señor:

**ALEJANDRO MANCILLA A.**

Representante legal de la EMPRESA DE AGENCIA DE VIAJES A&G TOURS S.A.C

**ASUNTO:** Solita autorización para realizar trabajo de investigación

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Ayacucho y del mío propio, al mismo tiempo solicitar su autorización a fin de recopilar información para el trabajo de investigación: **INTERACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO AGENCIA DE VIAJE A&G TOURS S.A.C** realizado por la estudiante de la escuela de administración HILDA ROSA VARGAS ARANGO.

Agradeciendo por anticipado la atención a la presente, es oportunidad para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente:

**A&G TOURS**  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO S.A.C  
  
Alejandro Mancilla Alvarado  
GERENTE ADMINISTRATIVO

**Anexo 5: Validación de instrumento**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Señor:**

Mgtr. Lic. En Adm. QUISPE MEDINA, Wilber.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

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

El título del Proyecto de Investigación es “INTERACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO AGENCIA DE VIAJE: CASO A&R TOURS DISTRITO AYACUCHO, 2020”

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

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

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

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

**Atentamente**



.....  
VARGAS ARANGO, HILDA ROSA.



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

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO:**

**INTERACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO**

**AGENCIA DE VIAJE: CASO A&G TOURS DISTRITO AYACUCHO, 2020**

**AUTORA:**

VARGAS ARANGO, Hilda Rosa.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS**

Orden	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir los conceptos?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>DIM. 1</b>	<b>ACTITUD</b>								
<b>01</b>	¿La actitud de los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el mercado laboral?	X							
<b>02</b>	Si sales de casa con una actitud negativa ¿lo reflejas en tu comportamiento a la hora de trabajar?	X							
<b>03</b>	¿La empresa te forma y orienta para que te relaciones adecuadamente con tus compañeros de trabajo?	X							
<b>04</b>	¿Los conocimientos que transmiten los personales de la empresa a los clientes son eficientes?	X							
<b>DIM. 2</b>	<b>COMPROMISO</b>								
<b>05</b>	¿Los trabajadores cumplen con los compromisos que la empresa tiene para ser mejores en el Mercado laboral?	X							
<b>06</b>	¿La empresa realiza charlas motivacionales a todo su personal en general?	X							
<b>07</b>	¿Dentro de tus funciones y atribuciones logras interactuar con sus compañeros?	X							
<b>08</b>	¿Todos los trabajadores de la empresa están poniendo empeño al realizar sus	X							

	funciones?								
<b>DIM. 3</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>								
<b>09</b>	¿Los trabajadores de la empresa son responsables y puntuales con su labor?	X							
<b>10</b>	¿Usted considera que las habilidades con que cuenta le permiten ser más eficiente en su trabajo?	X							
<b>11</b>	¿Te sientes responsable cuando tus compañeros de trabajo no realizan sus actividades correctamente?	X							
<b>12</b>	¿Consideras que te sientes obligado y presionado en el trabajo?	X							




---

**Firma y/o sello**

## Anexo 6: Registro de REMYPE

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

Ingrese el número de R.U.C. :

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

🔍 Buscar🧼 Limpiar

🖨 Imprimir

**REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE**  
(Desde el 20/10/2008)

Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DOCUMENTO DE SUSTENTO	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN	REGIMEN LABORAL ESPECIAL (RLE)
20452634016	A & R TOURS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	15/04/2010	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	22/04/2010	ACREDITADO	-----	-----	-----



## Anexo 8: Registro RUC – SUNAT

Número de RUC:	20452634016 - A & R TOURS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	A & R TOURS S.R.L.		
Fecha de Inscripción:	17/02/2005	Fecha de Inicio de Actividades:	10/03/2005
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. 9 DE DICIEMBRE NRO. 130 AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 7911 - ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA		
	BOLETA DE VENTA		
	NOTA DE CREDITO		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		

# informe final

por HILDA ROSA VARGAS ARANGO

## informe final

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**7**%

INDICE DE SIMILITUD

**7**%

FUENTES DE INTERNET

**0**%

PUBLICACIONES

**4**%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

### FUENTES PRIMARIAS